



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ACOLLIDA, INFORMACIÓ, ACOMPANYAMENT I DINAMITZACIÓ GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL CENTRE D'ATENCIÓ INTEGRAL (CAI) LA MARINA.

EXPEDIENT: 20230222



INDEX

Clàusula 1. Objecte del Contracte.	5
Clàusula 2. Descripció del Servei (Objecte i Abast)	5
a) Descripció del servei	5
b) Objectius del servei	6
c) Activitats	8
d) Aspectes metodològics i organitzatius del servei	11
e) Funcions de l'Equip del Servei	15
f) Recursos Humans (necessitats professionals) del servei	16
Clàusula 3. Aspectes metodològics i organitzatius de caràcter general.	16
3.1. Altres activitats de caràcter general.	16
3.2. Recursos Humans adscrits a la globalitat del contracte.	16
3.3. Organització de l'equip de treball	20
3.4. Aspectes organitzatius generals.	20
Clàusula 4. Gestió i seguretat de les instal·lacions	21
Clàusula 5. Avaluació i seguiment.	21
Clàusula 6. Difusió del servei i drets d'imatge	22
Annexes	22



CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del Servei d'acollida, informació, acompanyament i dinamització grupal i comunitària del Centre d'Atenció Integral (CAI) La Marina de la Direcció d'Acció Social, Territorial i Comunitària de l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant, IMSS).

El Servei d'acollida, informació, acompanyament i dinamització grupal i comunitària del CAI La Marina es compon de la recepció, informació, orientació, acompanyament i dinamització de les persones usuàries de l'equipament del CAI, i de la dinamització tant dels serveis residents com dels serveis satèl·lit (entitats, grups formals i informals del territori i del Districte de Sants-Montjuïc, com d'altres de serveis i sistemes), així com dels espais de l'equipament.

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI (OBJECTE I ABAST)

a) Descripció del servei

.

El Centre d'Atenció Integral de La Marina (CAI) és el centre d'atenció social de referència proper i de proximitat que dona una resposta holística a les necessitats socials de les persones amb perspectiva comunitària als barris de La Marina del Districte de Sants-Montjuïc.

En el CAI trobarem dos tipus de serveis:

- Serveis Residents. Tots aquells serveis que de forma habitual desenvoluparan la seva tasca al CAI, amb una alta implicació en el treball en xarxa tant de coproducció intra-serveis residents com amb el territori.

Descripció serveis residents

Nom	Definició	Professionals
Centre de Serveis Socials La Marina (CSS La Marina)	Els centres de serveis socials (CSS) són centres d'informació, orientació i atenció per tractar els problemes socials que afecten les persones i les famílies. Són el lloc on es poden sol·licitar diferents ajudes i prestacions incloses en el catàleg de serveis socials. Algunes d'aquestes ajudes poden ser d'accés directe, i d'altres poden requerir la valoració d'un professional.	28
Servei d'Atenció Domiciliària (SAD-Proximitat)	El SAD és el servei que ofereix ajuda a la llar a les persones amb dependència o en situació de risc , que necessiten el suport de professionals socio-sanitaris per desenvolupar les tasques diàries . El servei inclou el suport a la higiene i la cura personal, l'ajuda fisicomotora (aixecar-se, allitar-se o caminar), la cura i el control de l'alimentació i la medicació o l'acompanyament en tasques fora del domicili.	1 coordinador zona +treballadores familiar (TF)
Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)	Els Punts d'Informació i Atenció a les Dones són serveis públics, gratuïts i confidencials de l'Ajuntament de Barcelona en els que s'ofereix informació, assessorament i orientació a les dones en	3



	diferents àmbits. També s'ofereixen serveis gratuïts d'atenció psicològica i assessorament jurídic.	
Punt d'Assessorament Energètic (PAE)	Els Punts d'Assessorament Energètic són un servei de l'Ajuntament de Barcelona que ofereix la informació, l'atenció i la intervenció necessàries perquè les persones puguin exercir els seus drets energètics i les companyies no els hi neguin l'accés als subministraments bàsics.	2
Vila-Veïna	Vila Veïna és una iniciativa municipal per abordar les cures en petites unitats territorials, en què els equips professionals especialitzats, les persones que reben atenció i la ciutadania formin part d'una xarxa comunitària i corresponsable del benestar col·lectiu.	2
Konsulta'm + 22	Servei d'orientació emocional per a persones majors de 22 anys i les seves famílies i assessorament a professionals de la xarxa comunitària. On la persona es pugui sentir escoltada, oferint-li suport, contenció, acompanyament i orientació al seu malestar emocional, realitzant així una tasca de prevenció en salut mental, creant un entorn pròxim i segur per a la persona. Alhora el Programa Konsulta'm +22, és un servei de proximitat i accessible, que permet fer una primera detecció de possibles problemes de salut mental. I és un espai on els i les professionals que atenen a persones adultes, poden trobar respostes i resoldre dubtes sobre com orientar i acompanyar a una persona amb una situació de malestar emocional.	2
XARSE (Xarxa de Resposta Socioeconòmica)	El servei va dirigit a la ciutadania que necessita un suport per presentar les sol·licituds d'ajuts econòmics i/o prestacions de l'Administració Pública. Especialment s'adreça a aquelles persones que per bretxa digital, manca de xarxa, barrera idiomàtica i/o dificultats per realitzar gestions burocràtiques de manera autònoma, necessiten un acompanyament professional per accedir als recursos econòmics existents.	2
Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (OVAC)	L'OVAC ha de permetre el contacte entre la ciutadania i els serveis satèl·lit, tant municipals com d'altres sistemes des del mateix equipament. Per poder utilitzar aquesta eina cal de l'acompanyament de professionals que permetin una experiència satisfactòria de la persona ciutadana.	Eina telemàtica
Direcció de l'equipament	Serà el responsable municipal de l'equipament encarregat de liderar el projecte del CAI, generant els espais de governança necessaris per a generar la integralitat entre els serveis residents i els serveis satèl·lit que han de revertir en la ciutadania.	1

- Serveis Satèl·lit. Són tots aquells serveis, programes, plans i projectes, entre d'altres, que de forma no habitual utilitzin les instal·lacions del CAI per a iniciatives d'atenció social. Tots els serveis satèl·lit també estan compromesos a treballar en consonància amb els objectius compartits i metodologies de treball. Entre ells també es contempla la possibilitat de treballar amb d'altres sistemes com són el



Sistema de Salut i el d'Educació. A destacar com a serveis satèl·lit preferents tenim els serveis municipals de Treball als Barris de Barcelona Activa i el punt d'atenció de l'Oficina per a la No Discriminació (OND).

Per tant els pilars de la visió del CAI són els tres següents:

- **Model d'atenció integral i acollidor.** Oferir una atenció social que acull, orienta, acompanya i ofereix recursos i serveis per resoldre les necessitats socials i potenciar les fortaleces de les persones.
- **Integració dels serveis.** Promoure la coproducció intra recursos i serveis que ofereix l'administració, tingui seu en el CAI o no, potenciant les estratègies de resposta comunitària.
- **Integració amb el territori.** Millorar la implicació dels agents socials del territori (tant formals com informals) definint objectius compartits i aprofitant sinèrgies.

Com a nou equipament de proximitat social el CAI La Marina vol convidar a la gent del barri i promoure un nou model d'atenció social, per això, l'ACOLLIDA és clau. Quan parlem d'acollida ho fem en relació a la ciutadania (el/la ciutadà/ana és el centre d'atenció), però també de cara a les persones professionals que hi treballen i del mateix entorn físic de l'equipament. Per això es detecten tres nivells claus pel que fa a un equipament acollidor:

- Aconseguir un centre i entorns acollidors a nivell físic que acullin i atenguin al veïnat. En aquest sentit caldrà definir els espais de participació i de generació de respostes col·lectives.
- La ciutadania ha de conèixer el centre i convertir-se en un espai de referència, per això, cal treballar entre serveis per actualitzar els sistemes de difusió i participació del CAI, des de la construcció i la pedagogia i no només des de la pura informació. Sumat a un circuit d'acompanyament càlid en arribar al centre.
- S'activaran circuits per a una acollida positiva dels/de les professionals al centre, tant pel que fa a l'equip com per a promoure el coneixement del territori, indispensable per a poder treballar sinèrgies conjuntes i no només ser agents derivadors.

Per tot això es fa necessari un servei d'acollida que reculli aquesta visió i valors per tal de donar resposta a un nou equipament de l'IMSS i que tingui en compte elements transversals com **la visió comunitària, la visió de gènere i la interculturalitat.**

Els objectius que es marquen dins del CAI són:

- Governança de l'equipament.
- Model d'acollida.
- Participació de la ciutadania.
- Co-construcció entre serveis residents-serveis satèl·lits, entitats i ciutadania des d'una vessant comunitària.
- Comunicació i eines comunicatives.
- Infraestructura.
- Observatori de l'impacte de l'equipament en la ciutadania.

Per a poder desenvolupar l'objecte de prestació s'ha de tenir en compte els següents aspectes:

- Recepció i control d'accessos.
- Informació, orientació i acompanyament del/de la ciutadà/ana en l'experiència d'intervenció dels serveis residents.
- Informació, orientació i acompanyament del/de la ciutadà/ana amb altres serveis satèl·lit i en l'ús de l'eina informàtica OVAC.
- Observatori de l'impacte de l'equipament en la ciutadania. El servei d'acollida, acompanyament i dinamització grupal i comunitària del CAI ha d'esdevenir el servei de referència per l'anàlisi sobre la realitat i la situació social i comunitària actualitzada tant de les persones que fan servir els serveis del CAI com d'aquelles que no.



- Intervenció comunitària a l'entorn per facilitar la convivència i la cohesió social, desenvolupant el treball amb els actors del territori i afavorint la coresponsabilitat i la col·laboració. L'equip haurà de fer contacte amb els actors del territori per establir-ne el mapa, mantenir-ho actualitzat i desenvolupar relacions amb l'entorn comunitari per a la intervenció social amb una perspectiva comunitària, de gènere i intercultural.

Servei d'acollida, informació, acompanyament i dinamització grupal i comunitària del CAI			
Accions	Destinatari	Funcions	Perfil professional
Recepció, acollida i control d'accessos	Població diana dels barris de La Marina i persones usuàries dels Serveis i de l'equipament	Control d'accessos, gestió d'espais de l'equipament. Generar processos d'acollida i informació en relació a la població diana. Orientació a serveis residents i d'altres de la comunitat.	Subaltern/a
Informació, orientació i acompanyament	Població diana dels barris de la Marina i persones usuàries dels Serveis residents i satèl·lit, i de l'equipament	Detectar i Informar en profunditat, orientar a les persones usuàries de l'equipament. Acompanyar a les persones en tràmits i gestions tant amb serveis residents com amb serveis satèl·lit o altres sistemes. Dinamització d'espais comuns i ajuda en el treball grupal i comunitari de l'equipament.	Integrator/a social.
Coordinació de l'equip i intervenció comunitària	Equip d'acollida, Direcció de l'equipament, serveis residents i satèl·lit	Coordinar l'equip d'acollida i gestionar les necessitats dels diferents serveis. Reportar a la Direcció de l'equipament. Contacte i treball transversal tant amb serveis residents com satèl·lit. Proposta d'accions de caire comunitari amb serveis i amb ciutadania.	Dinamitzador/a comunitari/ària

b) Objectius del servei

El Servei d'Acollida, Informació, Acompanyament i Dinamització grupal i comunitària del CAI La Marina ha de tenir en compte **els perfils** que es poden adreçar a l'equipament i amb els quals s'haurà de treballar.

- Ciutadania usuària dels serveis residents. Són aquelles persones que tenen expedient obert o fan demanda d'intervenció a alguns dels serveis que són els residents al CAI (a recordar: CSS, PAE, PIAD, SAD Proximitat, Vila-Veïna, Consulta'm +22 i XARSE (Xarsa de Resposta socioeconòmic)).
- Ciutadania no usuària però susceptible a ser usuària de la informació i orientació dels/de les professionals d'acollida de l'equipament i/o de les respostes dels serveis residents.
- Serveis residents.
- Serveis satèl·lit preferents (Treball als barris de Barcelona Activa i Oficina per la No Discriminació (OND)). Són serveis que no són residents però que cobren molta importància en el treball co-productiu que es pugui donar en l'equipament.



- Entitats, associacions, projectes de territori amb visió social i que poden participar en accions grupals i/o comunitàries generades per l'equipament i/o pels serveis residents del mateix.
- Equipaments de proximitat al CAI La Marina (dels barris de La Marina) i que poden contemplar el treball conjunt i coordinat entre equipaments per a la dinamització del territori.

Tenint en compte que el CAI La Marina ha de donar servei tant a la ciutadania com als serveis residents i als serveis satèl·lit **l'horari del servei a donar per l'adjudicatària és de 8 a 20h de dilluns a divendres i dissabtes de 9 a 14h.** A continuació exposem els horaris d'atenció al públic dels diferents serveis residents:

Horaris dels serveis residents*		
Servei	Horari d'atenció al públic	Horari de treball intern
CSS La Marina	DI, dm, dc i dv de 9 a 13:30 Dj de 15h a 19:30	DI, dm, dc i dv de 7:30- 16h Dj de 15 a 20h
SAD-Proximitat	No té atenció directa a l'equipament	Franja migdia
PIAD	Dm i Dc de 9 a 14h Dimarts 16 a 19:30	Dm i dc de 8 a 15h Dimarts de 16-20h
PAE	DI a Dv de 9 a 14h Dj 15 a 18h	DI a dv de 9 a 14h Dj de 15 a 18h
Treball als Barris	DI a Dv de 9 a 14h Dj 15 a 18h	DI a dv de 9 a 14h Dj de 15 a 18h
Konsulta'm + 22	Dijous de 9:00 a 13:00	Dijous 4h més
Xarse	Dc de 8:30h a 18:30h Dj de 8:30h a 15h	Divendres teletreball
Vila-Veïna	DI a dv de 9 a 14h Dm i dj de 16-20h	La resta fins a completar les 37,5

*Aquests horaris són els horaris d'hivern de cada servei (aproximatius amb possibles variacions en alguns d'ells que no interfereixen en l'horari que presta l'adjudicatària).

Durant el mes d'agost l'horari d'atenció al públic serà de dilluns a divendres de 9 a 14:30, sent l'horari de servei de l'adjudicatària de 8 a 15h.

Els **principals objectius** que haurà de desenvolupar el Servei d'Acollida, Informació, Acompanyament i Dinamització grupal i comunitari seran els següents:

- Facilitar a les persones usuàries dels Serveis o no usuàries l'accés a la informació i orientació respecte als recursos existents en l'equipament del CAI i d'altres recursos de caire territorial i/o d'altres sistemes com el d'educació i el de salut.
- Facilitar una informació clara, completa i actualitzada al voltant dels serveis i recursos de l'equipament i del territori.
- Gestionar els recursos i instal·lacions de l'equipament garantint el funcionament òptim de la infraestructura i dels espais comuns del mateix.
- Vetllar per la seguretat de l'equipament, els professionals i persones usuàries de l'equipament d'acord amb les condicions que l'IMSS determini, durant l'horari d'atenció presencial.
- Elaborar els materials de comunicació i report de l'activitat de l'equipament: memòries d'activitat, informes específics que es requereixin des de la Direcció de l'equipament i/o el propi IMSS, informes en referència a queixes, aspectes de millora, entre d'altres.
- Facilitar als serveis residents del CAI La Marina el suport necessari per a dur a terme la seva tasca de forma més eficaç possible assegurant una atenció de qualitat i entre d'altres:
 - o Oferir a la ciutadania la informació en relació als serveis residents i els canals i procediments per a obtenir una cita en cas que no siguin persones usuàries.
 - o Gestionar la cua de persones usuàries tot informant als professionals serveis residents.
 - o Elaborar el material de suport per a la informació i divulgació de l'equipament.



- Mantenir i actualitzar el contingut disponible tant a nivell físic com en possibles eines telemàtiques existents tot seguint la política comunicativa de l'Ajuntament/IMSS.
- Donar informació sobre el procediment per a poder interposar queixes o suggeriments en relació als serveis residents i al propi equipament.
- Gestionar els accessos a l'equipament, tot preservant el treball intern dels/de les professionals dels serveis residents, en horaris de no atenció al públic.
- Gestionar sales de treball de caire grupal i comunitari situades en la planta -1 i dinamitzar el treball grupal i comunitari, tant amb els serveis residents com amb els serveis satèl·lits i la ciutadania, sempre que tingui un caire social.
- Connectar i complimentar les activitats de l'equipament amb aquelles que ofereixen i programen altres equipaments, serveis i agents socials del territori.
- Fomentar l'autonomia de la població, tot acompanyant-la per aconseguir-la.
- Potenciar i donar visibilitat a la realitat social del territori de La Marina, tot fent partícips a les persones ciutadanes.
- Fomentar el suport a la participació, la generació de dinàmiques de caire social.
- Incorporar la perspectiva comunitària, de gènere i la interculturalitat com a eixos transversals tant amb els serveis residents com amb els serveis satèl·lit, tant en la programació social com en el funcionament diari de l'equipament.
- Potenciar la generació de sinèrgies i col·laboració tant dins de l'equipament com fora d'aquest.
- Col·laborar en el desenvolupament d'accions grupals i comunitàries tant amb els serveis residents com en els serveis satèl·lit.
- Vetllar per una bona convivència i pels bons usos dels espais.
- Identificar necessitats emergents i treballar-les des de la dimensió grupal, a fi de poder desenvolupar la consciència crítica de les persones organitzades i les competències per a la seva participació activa.
- Incorporar-se a la xarxa comunitària per a poder fer de nexa entre els grups emergents i les xarxes comunitàries ja existents i els serveis.
- Garantir la col·laboració, coordinació amb la Direcció de l'equipament, així com amb les direccions i/o coordinacions de la resta de serveis residents.
- Recollir indicadors d'ús de l'equipament i de persones ciutadanes que facin servir l'equipament i contrastar amb indicadors dels serveis per tal d'elaborar el perfil d'usuari/ària de l'equipament.
- Recollir indicadors d'intervencions grupals i comunitàries que es realitzin a l'equipament i per part dels serveis residents i satèl·lit.
- Contrastar dades d'indicadors amb la realitat dels barris de La Marina amb l'objectiu de fer propostes d'intervenció inter-serveis.
- Elaborar la memòria de l'equipament, conjuntament amb la Direcció de l'equipament, tot proposant aspectes de millora en la intervenció amb el/la ciutadà/ana i la realitat del barri, com en el treball intern amb els serveis residents i el treball que es realitzi amb els serveis satèl·lit.

c) Activitats

Activitat núm. 1	Control d'accessos i informació
Descripció activitat	Obertura i tancament de l'equipament, realitzant control d'accessos i donant la primera informació a la ciutadania que s'atansi a l'equipament.
Destinatari	Ciutadania en general i persones usuàries dels serveis residents.
Tasques a realitzar per l'adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> - Obertura i tancament de l'equipament. - Control d'accessos. - Donar primera informació tant dels serveis residents i satèl·lit. - Gestió de cues, i d'espera dels usuaris dels serveis residents. - Manteniment i actualització de la informació. - Recollida d'indicadors base. - Recollida de queixes, aspectes de millora. - Ús del protocol davant situacions d'agressió en l'equipament. - Derivació als professionals d'acollida i acompanyament



Recursos materials	Documentació informativa. (Fitxa 1 i 2 treball consultoria) Plantilla de recollida d'indicadors Plantilla de queixes i aspectes de millora Plantilla agressions IMSS
Procediments i protocols	Pendent d'elaboració en el que serà important la participació dels perfils del servei, Direcció de l'equipament i serveis residents.
Lliurables	Informe de qualitat, d'activitat i indicadors del servei d'entrega mensual. Els indicadors que s'han de tenir en compte per a l'elaboració dels informes són: <ul style="list-style-type: none"> - Número de persones ateses pel servei d'acollida i acompanyament. - Desagregació per sexe (tenint en compte masculí, femení i no binari), edat, país d'origen. - Número de derivacions als professionals d'acollida i acompanyament.

Activitat núm. 2	Acollida i acompanyament de persones
Descripció activitat	<p>Un dels aspectes claus de l'equipament del CAI La Marina és l'acollida a l'equipament, estant la persona ciutadana en el centre d'intervenció. L'adjudicatària haurà de dinamitzar l'espai físic d'acollida i l'acompanyament de les persones amb més dificultats tant amb els serveis residents com acompanyant en processos amb d'altres sistemes.</p> <p>En aquest sentit s'haurà de fer una valoració de la demanda que fa la persona que entra al CAI La Marina. En cas que la persona sigui usuària d'algun dels serveis residents del CAI s'utilitzaran els canals propis de comunicació amb els serveis que ja estiguin establerts. En cas que la persona no sigui usuària de cap dels serveis del CAI, l'integrador/a social haurà de fer una escolta activa de la demanda de la persona, per tal de saber quina és la necessitat expressada.</p> <p>Una vegada coneguda la necessitat expressada el professional integrador social haurà de valorar quina és la resposta que es pot donar des del servei d'acollida i acompanyament, que pot anar des de la informació respecte als serveis residents i serveis i/o sistemes que estan fora del CAI a l'acompanyament per aconseguir cites i/o tràmits que permetin el contacte amb un professional referent. L'objectiu principal de l'acompanyament ha de ser entès com la capacitat de la persona usuària per a assolir de manera autònoma el contacte amb el/la professional adient.</p> <p>En ambdós casos, tant de persones usuàries dels serveis del CAI com les que no siguin, s'haurà de tenir especial cura en l'acompanyament per a aquelles persones que tenen alta vulnerabilitat: entre elles persones amb algun tipus de discapacitat o diversitat funcional, problemes cognitius i de salut (de qualsevol tipus), problemes relacionats amb la comprensió i ús de les eines informàtiques. En tots els casos l'acompanyament estarà indicat com un procediment per aconseguir l'autonomia de la persona.</p>
Destinatari	Ciutadania en general i persones usuàries dels serveis residents. Suport als serveis residents en accions encaminades a l'acollida i acompanyament de persones usuàries.
Tasques a realitzar per l'adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> - - Acollir i rebre la ciutadania a l'equipament. - Dinamitzar l'espai d'acollida (planta 0) i les sales de la planta -1 dedicades a l'atenció grupal. - Donar suport a la figura de coordinació en la recollida de dades de la seva intervenció. - Donar suport a la figura de dinamitzador/a comunitària en la



	<p>realització d'accions grupals i comunitàries.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acompanyar a les persones que arriben al centre (si es fa una valoració de necessitat per part de la persona integradora social) durant tota l'estança al CAI. - Acompanyar a les persones usuàries a l'equipament amb més dificultats per a facilitar el contacte amb els serveis residents i els serveis satèl·lit i d'altres sistemes. - Dinamitzar els espais de l'Oficina Virtual d'Atenció al Ciutadà. Donar suport a les persones amb més dificultats per utilitzar eines tecnològiques. - Orientar sobre les possibilitats de recursos i serveis del barri i de la ciutat més enllà de l'equipament propi. - Copsar les necessitats reals de la persona, més enllà de la demanda. - Recollir i analitzar conjuntament amb la dinamitzadora els indicadors d'objectius. - Detectar necessitats comunes en grups de població específics. - Dissenyar accions d'acompanyament i participació de la ciutadania. - Donar suport a la gestió de cites o cites prèvies a les persones que fan ús dels serveis del CAI. - Assessorar i ajudar a organitzar les activitats dels serveis residents i satèl·lit del CAI. - Recollida d'indicadors de procés i de resultat. - Recollida de queixes respecte als processos. -
--	---

Recursos materials	<p>Documentació informativa. Plantilla de recollida d'indicadors. Plantilla de queixes i aspectes de millora.</p>
Procediments i protocols	<p>Explicats en la clàusula 3.2. del present Plec.-</p>
Lliurables	<p>Informe de qualitat, d'activitat i indicadors del servei d'entrega mensual. Els indicadors que s'han de tenir en compte per a l'elaboració dels informes són:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de persones ateses pel servei d'acollida i acompanyament. - Desagregació per sexe (tenint en compte masculí, femení i no binari), edat, país d'origen. - Acció que s'ha realitzat: informació, orientació i/o acompanyament. - En el cas dels acompanyaments s'haurà de recollir quin tipus d'acompanyament s'ha realitzat i si ha calgut l'ús d'eines informàtiques i/o telefòniques. - Assoliment de l'objectiu: la resposta donada pel servei ha assolit la demanda inicial de la persona. - Derivació a serveis interns del CAI. - Derivació a serveis externs al CAI bé siguin territorials i/o altres sistemes com el d'educació i salut. - Grau de satisfacció de la persona usuària del CAI La Marina - Número de queixes. <p>Aquests indicadors seran recollits diàriament i permetran fer un anàlisi mensual dels mateixos.</p>

Activitat núm. 3	Coordinació de l'equip humà del servei
Descripció activitat	<p>Coordinar l'equip humà que conforma el servei licitat, tot preveient les incidències que es puguin donar en el servei. Realització de les avaluacions d'indicadors i generar la memòria mensual de l'equipament.</p>
Destinatari	<p>Professionals, IMSS</p>
Tasques a realitzar per l'adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinació amb la Direcció de l'equipament. - Gestió de les incidències en relació als RRHH del servei.



	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboració de Planning de treball. - Recollida dels indicadors. - Elaboració d'indicadors mensuals. - Elaboració de memòria anual. - Elaboració d'aspectes de millora respecte a l'equipament conjuntament amb la Direcció de l'equipament. - Resolució de conflictes/agressions que no estiguin relacionats amb els serveis.
--	--

Recursos materials	Els que l'adjudicatària consideri oportuns.
Procediments i protocols	Els que l'adjudicatària aporti amb el treball amb Direcció de l'equipament i IMSS.
Lliurables	Informe de qualitat, d'activitat i indicadors del servei d'entrega mensual. Tenint en compte els indicadors que s'han tingut en compte en les activitats 1, 2 i 6 i aquells que es desprenguin de les tasques a realitzar en aquesta activitat s'haurà d'elaborar un quadre de comandament que permeti veure d'una banda la tipologia de persona usuària del servei, els processos endegats i les resolucions dels mateixos, i les incidències tant de persones com d'equipament.

Activitat núm. 4	Gestió d'espais i preparació i manteniment dels mateixos
Descripció activitat	Els professionals del servei hauran de preparar les sales de l'espai -1 més aquells que es consideri des de la Direcció de l'equipament pel desenvolupament de les accions.
Destinatari	Ciutadania, serveis, entre d'altres.
Tasques a realitzar per l'adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> - Preparació dels espais. - Reserva de sales. - Planning d'usos dels espais. - Preparació del material i eines necessàries per l'elaboració de les activitats. - Recollida i tancament dels espais. - Comunicar incidències en relació a l'equipament (fuites, arranjaments, entre d'altres)
Recursos materials	Els elements informàtics de les sales són de titularitat de l'IMSS. A tenir en compte que l'adjudicatària haurà d'encarregar-se de materials necessaris pel desenvolupament d'algunes de les activitats que no siguin desenvolupades per serveis residents.
Procediments i protocols	Respecte a incidències en mobiliari i equipament s'haurà de comunicar a direcció de l'equipament que comunicarà a Servei d'Infraestructures de l'IMSS.
Lliurables	Indicadors relacionats amb el pla d'usos i accions i amb les activitats desenvolupades.

Activitat núm. 5	Comunicació i eines comunicatives
Descripció activitat	L'adjudicatària haurà de desenvolupar les eines comunicatives en relació a les accions que es desenvolupen tant a nivell intern de l'equipament com en col·laboració amb els serveis residents i satèl·lit.
Destinatari	Ciutadania i serveis
Tasques a realitzar per l'adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> - Disseny de material informatiu en format paper i telemàtic. - Aportarà continguts generats en l'equipament per tal de nodrir la pàgina web creada i gestionada per l'Ajuntament de Barcelona. - Traducció en llengua castellana i catalana dels elements informatius creats pel propi equipament i impressió dels mateixos (reprografia). - Tenir en compte les línies transversals de gènere i interculturalitat en



	la redacció de les eines informatives.
Recursos materials	L'adjudicatària haurà d'aportar per a l'execució del contracte els següents suports informàtics: 1 ordinador portàtil, 2 tablets i 3 telèfons amb connexió. També serà l'encarregat de la impressió de fulletons i díptics que tinguin a veure amb accions realitzades en la coproducció de serveis de l'equipament. Al finalitzar el contracte, aquests dispositius informàtics no quedaran en propietat de l'IMSS.
Procediments i protocols	Les eines comunicatives hauran de seguir la línia editorial de l'IMSS.
Lliurables	Els aspectes relacionats amb aquesta acció seran introduïts en la memòria anual.

Activitat núm. 6	Dinamització comunitària i foment de la participació ciutadana
Descripció activitat	L'adjudicatària mitjançant la figura de dinamitzador/a comunitari haurà de promoure la línia principal de l'equipament que és el treball comunitari i la participació ciutadana.
Destinatari	Ciutadania, serveis residents i serveis satèl·lit
Tasques a realitzar per l'adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinació amb serveis satèl·lit. - Coordinació amb serveis residents i direcció de l'equipament. - Contacte amb la ciutadania usuària i no usuària de l'equipament. - Participació en xarxes comunitàries de caire social. - Generació i dinamització d'espais de co-creació. - Foment d'accions comunitàries segons les necessitats del territori. - Recollida i avaluació d'indicadors.
Recursos materials	Els que calguin en cada cas.
Procediments i protocols	Protocols relacionats amb el treball en xarxa i acció comunitària elaborats per IMSS. Els protocols hauran de ser adaptats a la realitat del territori.
Lliurables	Els aspectes relacionats amb aquesta acció seran introduïts en la memòria anual. Els indicadors a tenir en compte en aquesta activitat estan relacionats amb: <ul style="list-style-type: none"> - Nom i tipologia de servei amb els que es mantenen relació. - Número de reunions mantingudes. - Tipologies de reunions: reunions d'inici de projecte, de seguiment i d'avaluació. - Acords mantinguts. - Principals temàtiques tractades-

Activitat núm. 7	Observatori de l'impacte en la ciutadania de l'equipament en la ciutadania del CAI La Marina
Descripció activitat	Amb els indicadors recollits en totes les accions desenvolupades la licitadora haurà de realitzar anàlisis de la realitat social de l'equipament del CAI La Marina i comparar amb la dels barris de La Marina en l'àmbit social.
Destinatari	Ciutadania, serveis residents i serveis satèl·lit, Districte i IMSS.
Tasques a realitzar per l'adjudicatari	<ul style="list-style-type: none"> - Recull i anàlisis dels indicadors. - Generar hipòtesis de treball. - Fer propostes de millora en relació a la intervenció individual, grupal i comunitària. - Implementar conjuntament amb els professionals del servei, la direcció de l'equipament i els serveis residents i satèl·lit i la ciutadania, accions que vagin encaminades a la millora social.
Recursos materials	Els que l'adjudicatària valori.
Procediments i protocols	A desenvolupar per l'adjudicatària.
Lliurables	Memòria anual. Informe de qualitat, d'activitat i indicadors del servei d'entrega mensual.



d) Aspectes metodològics i organitzatius del servei

L'equip del Servei d'acollida, informació, acompanyament i intervenció grupal i comunitària haurà de tenir en compte diferents metodologies que cada perfil professional adaptarà segons les funcions que tingui encomanades. Algunes que s'han de tenir en compte són:

- **Observació i tractament de la informació.** En aquest sentit els/les professionals hauran de tenir en compte aquestes metodologies per poder acollir i orientar en les diferents respostes que poden donar els serveis residents. Els/les professionals d'acollida han de poder donar informació a les persones que s'atansin a l'equipament respecte a serveis residents i serveis satèl·lit dels barris de La Marina. La informació observada i recollida en les intervencions dels perfils d'acollida es recollirà mitjançant les fórmules creades per la licitadora i aprovada per l'IMSS, utilitzant els dispositius telemàtics que l'adjudicatària aportarà (2 tablet i 1 ordinador portàtil i 3 telèfons amb connexió i dades) per tal que reforci la base de dades d'indicadors de l'equipament.

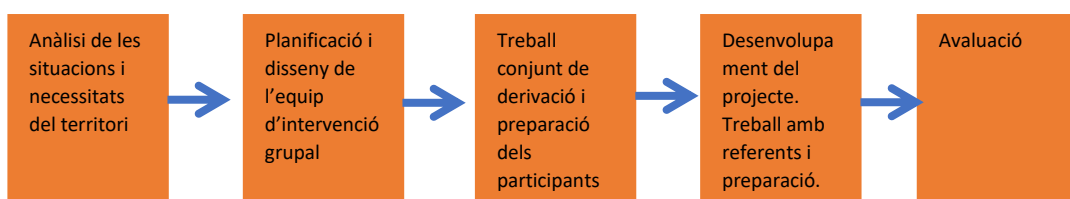
- **Acompanyament actiu de persones que s'adrecen a l'equipament.** Aquest servei té per repte donar resposta al primer pilar del CAI avançant cap a un model d'atenció social integral i més acollidor. La seva estratègia de treball haurà de combinar l'acollida de la ciutadania en el moment d'arribada a l'equipament però també durant tota la seva estança, evitant així els possibles moments de desorientació. Avançant cap a un model d'acollida que millori i doni valor afegit al primer contacte amb l'equipament. Així com la realització de tasques d'orientació de servei, és a dir, serà una figura amb la capacitat tècnica per poder fer una primera valoració i cribatge de les necessitats de les persones que arriben al CAI i orientar-les en el marc dels serveis residents i/o satèl·lit del centre. Amb uns criteris d'atenció en consonància amb la proximitat, l'amabilitat, el respecte i que no siguin estigmatitzants o victimitzants. També amb una mirada cultural i de persones diverses.

- **Treball grupal.** S'incorpora l'atenció grupal com a metodologia d'intervenció per a treballar aspectes socioeducatius tant amb persones ateses per serveis residents com per a persones que poden apropar-se a l'equipament des d'una mirada social, amb la intenció que el grup sigui el propi recurs i el motor de canvi.

El treball grupal és una modalitat de treball per a l'atenció de persones basada en una metodologia específica que utilitza el grup com a context i mitjà per produir processos de canvi individual. Es caracteritza per la planificació i gestió professional d'un procés orientat deliberadament al que s'indica següent:

- La creació i la vivència de relacions d'intercanvi, confiança i suport entre persones que comparteixen una mateixa realitat, per a generar o reforçar, a partir d'interaccions, els recursos personals, la motivació i el compromís necessaris per a la transformació i l'autonomia.
- Els factors que emergeixen del procés grupal afavoreixen la promoció així com a potenciar capacitats inherents de les persones.
- Són accions que tenen com a objectiu empoderar els grups, provinent tant de serveis residents com identificats al territori en el treball comunitari, per a que siguin impulsors d'accions que contribueixin a la millora de la qualitat de vida de la comunitat en la que viuen.
- Aquestes accions poden ser impulsades per l'equip amb col·laboració amb els serveis residents o bé amb serveis satèl·lit i ciutadania.

La metodologia d'intervenció en treball grupal queda reflectida en el següent esquema:





- **Acció comunitària.** Els projectes d'accions comunitàries amb participació dels serveis es defineixen com a projectes d'atenció col·lectiva amb uns determinats trets característics:

Accions que van adreçades a grups o col·lectius de persones, que es poden realitzar de manera conjunta, o no, amb altres serveis i amb el propi col·lectiu implicat. Que tenen una necessitat comuna i que la seva intervenció té un efecte multiplicador en el seu impacte. Aquest col·lectiu de persones o grup es sent acompanyat en la resolució del seu problema o interès.

Aquests projectes tenen com a trets característics:

1. L'existència d'un col·lectiu humà al qual es reconeix la capacitat de ser subjecte i protagonista d'accions i decisions amb voluntat d'incidir en el canvi i la millora de les seves condicions de vida.
2. La consciència de pertinença de les persones que integren el col·lectiu.
3. L'existència de pautes de vinculació mútua i reciprocitat quotidiana, derivada de la convivència en un territori o de la vivència d'una necessitat compartida, o de la participació en una activitat comuna adreçada a satisfer necessitats comunes.
4. La intencionalitat de generar capacitat d'organització, empoderament, per a impulsar accions pel propi grup més enllà del propi grup.

Categories de projectes d'accions comunitàries	Definició de les accions	Objectiu substantiu	Rol del/ de la tècnic/a	Punt de partida de la població amb qui treballem	Punt d'arribada	Objectius a treballar del procés d'organització de la població
Accions informatives i de sensibilització	Accions proactives respecte a l'aparició de situacions de risc o problemàtiques socials	Prevenió: anticipar-se als esdeveniments aportant coneixement a la població	Facilitador/a constructor/a de relacions/ integrador/a comunicador/a innovador/a	---	---	Informar o sensibilitzar per canviar hàbits i actituds de la població
Accions de suport a grups socials i col·lectius	Accions dirigides a desenvolupament de les capacitats i habilitats del grup o col·lectiu	Cohesió: potenciar el consens i les capacitats dels membres d'un grup social en relació amb un projecte comú	Educador/a dinamitzador/a mediador/a	Grup que sorgeix del treball de l'equipament i serveis residents, acompanyat pels mateixos	Grup autònom capaç d'organitzar acció cap enfora del grup	Generar autonomia com a grup, vertebració amb d'altres grups i xarxa territorial i perquè assoleixin els seus objectius
Accions de suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori	Accions dirigides a col·laborar amb les iniciatives del territori que fomentin una relació solidària i veïnal.	Inclusió: augmentar les oportunitats i les eines i recursos necessaris perquè les persones participin de manera plena en la vida de la Ciutat.	Dinamitzador/a constructor/a de relacions/ integrador/a facilitador/a	Grup autònom formal (Associació) o informal, que organitza i desenvolupa activitats.	Enfortiment del grup en relació amb les seves capacitats internes i externes incorporant objectius inclusius.	Consolidar la funcionalitat del grup.
Accions per a la cohesió i transformació social	Accions dirigides a treballar conjuntament amb la població/ciutadania per a la cohesió i/o transformació d'un territori.	Transformació: potenciar el protagonisme i la implicació de la ciutadania en la millora de la seva qualitat de vida mitjançant un procés co-construït, planificat, conduït i avaluat per la mateixa comunitat.	Aportar metodologia i estratègia. Constructor/a de relacions / integrador/a.	Inicis o existència de treball en xarxa amb altres serveis, responent a un tipus concret d'organització i vinculació territorial, amb visió, estratègies i accions per	Treball de projectes en xarxa junt amb la població i participació de la població en el disseny, execució i avaluació d'accions per tal d'assolir els objectius	Consolidar el treball en xarxa incorporant la població (en la reflexió, el disseny, l'execució i l'avaluació o accions) Contribuir a la integralitat i la coherència d'aquestes



incorporar la que formen accions amb població en la part de visió integral i planificació l'encàrrec. estratègica amb població d'accions, treball conjunt.

Elements que identifiquen les categories i tipologies de projectes

Categories segons objectius	Tipus de projectes	Definició de les accions	Rol dels actors	Objectius de les accions
Accions informatives i de sensibilització	Informatius de sensibilització	Xerrades, exposicions, materials divulgatius	El servei sol o a partir del treball conjunt amb d'altres dissenya, executa i avalua les accions informatives. La població es mera receptora d'aquestes accions.	Informar/sensibilitzar/ canviar hàbits i actituds en la població.
Accions de suport a grups socials i col·lectius	a. Origen del grup de tractament b. Origen del grup del territori	Suport, acompanyament, capacitació, vertebració i connexió amb altres xarxes d'actors. Derivació de nous membres.	El servei, en l'acompanyament al grup, els ajuda a definir objectius, planificar accions, promoure-les i executar-les. Aquestes accions s'adrecen cap a fora del propi grup. El grup planifica, defineix els seus objectius i accions i les comença a desenvolupar, encara que depèn del servei assolir aquests fins.	Empoderar al grup, incorporant dinàmiques de treball i organització interna perquè sigui promotor d'accions.
Accions de suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori	a. De grups del territori que desenvolupen accions. b. D'espais de participació i treball conjunt (PDC i altres)	Reunions de treball conjunt per la reflexió, el disseny, la coordinació i el seguiment i l'avaluació d'accions. Dinamització de relacions i contactes per altres actors incorporar al procés. Acompanyament i suport a persones i grups per aconseguir la seva inclusió en les activitats planificades, o per a la realització de les activitats on es vol que participin.	El servei contribueix a la realització de les activitats que desenvolupen els grups del territori, promovent que siguin activitats inclusives o adreçades a col·lectius desfavorits. Els grups del territori són autònoms en la realització d'activitats, poden desenvolupar-les sense la participació del servei.	Promoure la inclusió de determinats col·lectius en les accions.
Accions de cohesió i/o transformació social	a. Organitzades a partir del treball en xarxa impulsats per serveis del territori b. Organitzades a partir de l'estructura d'un PDC.	Les mateixes que en el punt anterior més l'organització i participació en moments per compartir el lideratge amb la població no organitzada i amb les persones destinatàries de les accions.	El servei organitza les accions a partir d'aquesta articulació de treball conjunt. Reordena les funcions de l'equip sobre la base d'aquest procés. La comunitat en sentit ampli participa en l'estratègia del procés, de les reflexions, el disseny, la planificació, l'avaluació i l'execució d'accions.	Promoure l'organització i participació de la comunitat en la planificació del procés, el seguiment, el disseny, l'execució i l'avaluació d'accions que donin resposta a les necessitats detectades.

- **Treball en xarxa.** El treball en xarxa és més que una coordinació amb altres institucions, implica pensar, comunicar i actuar conjuntament, compartint objectius i recursos, unificant capacitats i esforços i posant en relació les accions.



Aquesta metodologia implica interdependència entre la diversitat de professionals implicats, confiança i oportunitat per als aprenentatges mutus, recíprocs i compartits, potenciant d'aquesta manera el capital social de què disposa la mateixa xarxa.

La creació d'un espai comú de trobada, anàlisi i reflexió permetrà acordar actuacions concretes i una millora en la col·laboració, de manera que compartir la informació i la preocupació que genera les situacions complexes i vulnerables des de diferents camps d'intervenció, aportarà una mirada diferent a la problemàtica. Sovint amb més comprensió de la situació i de les possibilitats d'intervenció dels serveis, i alhora una reducció de les contradiccions i una ajuda per trobar noves estratègies d'intervenció compartides.

Les xarxes haurien de regir-se pels criteris següents:

- Proximitat: resposta a les necessitats del territori.
- Transversalitat: visió integral i integradora de l'acció.
- Horitzontalitat: organització i estructura de les relacions no jeràrquica.
- Coresponsabilitat: existència d'un compromís compartit.
- Col·laboració: reconeixement i interdependència en les relacions.
- Proactivitat i projecció: planificació estratègica i orientació a la millora.

La metodologia de treball en xarxa, com a instrument de treball, pel conjunt dels i de les professionals, planteja una tasca complexa que requereix construir contextos col·laboratius, d'interequips, d'interinstitucions i d'interserveis.

Els eixos en els que gira el treball en xarxa són:

- Objectius comuns. Els objectius de la xarxa no poden ser aliens als objectius de cadascuna de les organitzacions que integren, sinó que hi ha d'estar inclosos.
 - Acció comuna. El treball en xarxa és comunicació i cooperació per a l'acció. La coresponsabilitat i co-construcció de decisions i acords estan basades en el treball col·laboratiu on es comparteixen les intervencions i l'èxit és de tothom.
 - Sinergia i treball en equip. La complementarietat de les parts és la finalitat del treball en xarxa.
 - Horitzontalitat. Les relacions que s'estableixen entre les parts que componen la xarxa són "entre iguals".
 - Pertinença participativa i compromís.
 - Autonomia i relació entre les parts. El treball en xarxa implica una metodologia de treball àmpliament descentralitzada.
 - Simplicitat i flexibilitat organitzativa. La xarxa és un mitjà per aconseguir l'assoliment dels objectius concrets, no una finalitat.
 - Comunicació. La vinculació interprofessional sorgeix d'un treball basat en l'empatia, el reconeixement i el respecte de l'altre.
 - Construcció i gestió col·lectiva del coneixement.
 - Avaluació i aprenentatge permanent.
 - Interès genuí a millorar la qualitat de vida de la ciutadania. La persona és el centre de la mirada i de la intervenció.
 - Articulació amb altres funcions. El treball en xarxa permet conèixer millor els límits i les funcions dels serveis i professionals, la qual cosa pot ser útil per al treball diari.
 - Estructura i òrgans de coordinació. Cal definir espais de treball, de deliberació i d'aprofundiment per marcar les línies estratègiques del treball col·lectiu.
- **Coordinacions internes i externes.** S'han de garantir diversos nivells de coordinació com a part de la metodologia de treball:
- Entre els i les professionals del propi equip. Aquesta ha de permetre tenir el coneixement diari de les accions i intervencions realitzades pels/ per les professionals en els àmbits de l'acollida, informació, acompanyament i intervenció grupal i comunitària.



- Amb la Direcció de l'equipament. La Direcció de l'equipament és l'encarregada de realitzar el projecte de l'equipament i és la persona encarregada de realitzar entre serveis un treball que permeti que la persona estigui al centre de la intervenció.

- Amb els serveis residents i els serveis satèl·lit. Amb l'objectiu de desenvolupar accions conjuntes i el seguiment de les mateixes.

- Amb aquelles persones designades per l'IMSS per a fer el seguiment de les tasques a desenvolupar per la present contractació.

- **Sistemàtica de registre i avaluació.** La intervenció realitzada pel servei haurà de registrar-se de manera sistemàtica en les eines i/o aplicatius destinats a aquest fi per tal de donar resposta als indicadors d'avaluació i les fites proposades. Tots els i les professionals que desenvolupin les actuacions requerides hauran de registrar les intervencions en cadascuna de les àrees reclamades.

e) Funcions de l'Equip del Servei

Veure clàusula 3.2. del present plec.

f) Recursos humans (Necessitats professionals) del servei

Recursos humans del Servei d'acollida, informació, acompanyament i intervenció social i comunitària del CAI La Marina

Rol	Perfil professional	Núm. d'hores setmanals	Núm. d'hores anuals	Núm. de professionals
Coordinador/a	Graduat/da i/o diplomad/da en Treball Social i Educació Social	15,4 h setmanals	749,47	0,44
Dinamitzador/a comunitari/ària	Graduat/da i/o diplomad/da en Treball Social i Educació Social	23,10 h. setmanals	1.124,20	0,66
Integrador/a social	Tècnic/a superior en integració social	77 h. setmanals	3.747,33	2,20
Informador/a	Subaltern	77 h. setmanals	3.747,33	2,20

La figura del/de la coordinador/a i dinamitzador/a del servei d'acollida, informació, acompanyament i intervenció social i comunitària del CAI La Marina podrà desenvolupar-la una mateixa persona. En el quadre s'explicita el percentatge d'hores a dedicar a cada funció. En el cas d'aquestes figures s'haurà de tenir en compte la flexibilitat horària degut a que ha de tenir molta connexió amb serveis satèl·lit i ciutadania organitzada i no organitzada (que fan accions preferiblement en horari de tarda).

CLÀUSULA 3. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL

3.1 Altres activitats de caràcter general

L'adjudicatària, a banda dels objectius i accions que s'han detallat en clàusules anteriors d'aquest plec, haurà de tenir en compte els següents aspectes:

- Haurà de dur a terme la formació i reciclatge dels/de les seus/ves treballadors/es, tenint en compte els serveis que resideixen i amb aportació dels mateixos, en els àmbits de:



- Serveis socials, normativa i cartera de serveis de l'Ajuntament de Barcelona.
- Interculturalitat.
- Gènere.
- Acció comunitària.
- Haurà de participar en l'elaboració del procediment i protocol d'acollida al centre que contempli els diferents passos a seguir en l'atenció al/ a la ciutadà/na.
- Haurà de gestionar l'entorn.

3.2 Recursos humans adscrits a la globalitat del contracte

D'acord amb l'estructura del servei presentada a continuació s'especifiquen les característiques i requeriments per als diferents perfils.

a. Coordinador/a del servei:

Titulació: Grau o Diplomatura en treball social o educació social (o titulació equivalent o superior), amb experiència professional d'un mínim d'un any en la direcció de persones i de coordinació d'equips i de gestió de serveis d'àmbit social.

Dedicació horària: 15,4 hores setmanals, 749,47 hores anuals. 44% de la jornada, podria compatibilitzar-se amb la figura de dinamitzador/a comunitària.

Perfil competencial:

- Visió estratègica i global del servei en el marc de les polítiques públiques i en el context d'aquest plec.
- Capacitat de direcció de persones.
- Capacitat d'organització, gestió i coordinació d'equips.
- Capacitar de treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat de comunicació.
- Coneixements de la cartera de serveis socials, de Districte i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixement de la intervenció social i en especial dels perfils dels serveis residents del CAI.
- Coneixement de la diversitat social i en concret dels eixos transversals de gènere i interculturalitat.
- Coneixement de metodologia grupal i comunitària en l'àmbit social.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Fluïdesa en l'idioma català i castellà i, preferiblement, coneixement d'altres idiomes amb pes en la població dels barris de la Marina.
- Coneixement d'eines informàtiques.

Funcions principals:

- Dirigir i coordinar els professionals del Servei d'acollida, informació, acompanyament i intervenció grupal i comunitària del CAI La Marina.
- Planificar els horaris i serveis a realitzar per l'equip tècnic i administratiu.
- Coordinar l'assignació de càrregues de treball i supervisió de l'equip.
- Vetllar per la implementació de les Directrius establertes per l'IMSS.
- Coordinar i supervisar l'atenció integral i de qualitat a les persones usuàries de l'equipament.
- Coordinar i supervisar l'orientació correcta a serveis residents i satèl·lit.
- Ajudar a la Direcció de l'equipament a la realització de procediments interns amb serveis residents i de relació amb serveis satèl·lit.
- Creació de contingut informatiu del CAI per xarxes socials i per l'intern de l'equipament.



- Articulació de professionals dels serveis residents, satèl·lit i externs del CAI que vulguin fer ús de l'equipament.
- Garantir la fiabilitat de les dades obtingudes en l'execució del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents i/o generats per l'adjudicatària.
- Vetllar per la correcta gestió del pressupost per a necessitats de caire grupal i/o comunitari.
- Assistir a la Direcció de l'equipament en la interlocució amb els serveis territorials, entitats, equipaments, entre d'altres.
- Avaluar els indicadors generats pel propi equipament i els serveis residents per analitzar propostes d'intervenció i aspectes de millora al Projecte del CAI La Marina conjuntament amb la Direcció de l'equipament de titularitat pública.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei amb l'IMSS i participar en aquelles comissions i reunions en coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin a sol·licitud de l'IMSS.
- Activar si s'escau el Protocol d'agressions i gestionar les incidències que es generin.

b. Dinamitzador/a Comunitari:

Titulació: Grau o Diplomatura en treball social o educació social (o titulació equivalent o superior) amb experiència professional d'un mínim d'un any en el desenvolupament de projectes comunitaris en l'àmbit social

Dedicació horària: 23,10 hores setmanals, 1.124,20 hores anuals. 66% de la jornada, podria compatibilitzar-se amb la figura de coordinador/a del servei.

Perfil competencial:

- Capacitar de treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat de comunicació.
- Coneixements de la cartera de serveis socials, de Districte i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixement de la intervenció social i en especial dels perfils dels serveis residents del CAI.
- Coneixement de la diversitat social i en concret dels eixos transversals de gènere i interculturalitat.
- Coneixement de metodologia grupal i comunitària en l'àmbit social.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Fluïdesa en l'idioma català i castellà i, preferiblement, coneixement d'altres idiomes amb pes en la població dels barris de la Marina.
- Coneixement d'eines informàtiques.

Funcions principals:

- Configurar-se com la persona de referència pel/per la tècnic/a comunitari/a del Districte de Sants-Montjuïc i els serveis del territori.
- Detectar possibles intervencions i canalitzar-les mitjançant els serveis residents del CAI.
- Impuls, coordinació i participació en diferents espais de coordinació territorial de caire comunitari tant amb serveis satèl·lit com amb serveis residents.
- Suport tècnic en aquells projectes i/o processos que es porten a terme en l'equipament.
- Generació de processos i procediments en l'àmbit grupal i comunitari amb els serveis residents del CAI.
- Impulsar i acompanyar la creació d'activitats i/o iniciatives amb els serveis residents i satèl·lit.
- Acompanyar a la creació d'activitats i iniciatives amb els serveis residents de l'equipament, el Districte i el territori.
- Donar suport a les iniciatives de caràcter grupal i comunitari dels serveis residents al centre que es puguin plantejar. En aquest sentit, donarà suport logístic i tècnic de dinamització per aquelles propostes que es considerin des de la Direcció de l'equipament.



- Aportar coneixements en metodologia, eines i innovació comunitària.
- Realització d'estratègies comunitàries per apropar al CAI a la població *non take-up*.
- Articulació de professionals dels serveis residents, satèl·lit i externs del CAI que vulguin fer ús de l'equipament.
- Generar indicadors d'avaluació i impacte en les accions grupals i comunitàries generades en l'equipament.
- Avaluar els indicadors generats pel propi equipament i els serveis residents per analitzar propostes d'intervenció i aspectes de millora al Projecte del CAI La Marina conjuntament amb la Direcció.

c. 2 Integradors/es social:

Titulació: Tècnic/a superior en integració social amb experiència professional d'un mínim d'un any en tasques d'informació, orientació i acompanyament a ciutadans/es en l'àmbit social.

Dedicació horària: 77 hores setmanals, 3.747,33 hores anuals. Es calcula que seran dos professionals per a aquest perfil laboral.

Perfil competencial:

- Capacitar de treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat de comunicació.
- Coneixements de la cartera de serveis socials, de Districte i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixement de la intervenció social i en especial dels perfils dels serveis residents del CAI.
- Coneixement de la diversitat social i en concret dels eixos transversals de gènere i interculturalitat.
- Fluïdesa en l'idioma català i castellà i, preferiblement, coneixement d'altres idiomes amb pes en la població dels barris de la Marina.
- Coneixement d'eines informàtiques.

Funcions principals:

- Acollir i rebre la ciutadania a l'equipament.
- Dinamitzar l'espai d'acollida (planta 0) i les sales de la planta -1 dedicades a l'atenció grupal.
- Donar suport a la figura de coordinació en la recollida de dades de la seva intervenció.
- Donar suport a la figura de dinamitzador/a comunitària en la realització d'accions grupals i comunitàries.
- Acompanyar a les persones que arriben al centre (si es fa una valoració de necessitat per part de la persona integradora social) durant tota l'estança al CAI.
- Acompanyar a les persones usuàries a l'equipament amb més dificultats per a facilitar el contacte amb els serveis residents i els serveis satèl·lit i d'altres sistemes.
- Dinamitzar els espais de l'Oficina Virtual d'Atenció al Ciutadà. Donar suport a les persones amb més dificultats per utilitzar eines tecnològiques.
- Orientar sobre les possibilitats de recursos i serveis del barri i de la ciutat més enllà de l'equipament propi.
- Copsar les necessitats reals de la persona, més enllà de la demanda.
- Recollir i analitzar conjuntament amb la dinamitzadora els indicadors d'objectius.
- Detectar necessitats comunes en grups de població específics.
- Dissenyar accions d'acompanyament i participació de la ciutadania.
- Donar suport a la gestió de cites o cites prèvies a les persones que fan ús dels serveis del CAI.
- Assessorar i ajudar a organitzar les activitats dels serveis residents i satèl·lit del CAI.

d. 2 Informadors/es – orientadors/es:

Titulació: Com a titulació mínima haurà d'acreditat els estudis d'ESO.



Dedicació horària: 77 hores setmanals, 3.747,33 hores anuals Es calcula que seran dos professionals per a aquest perfil laboral.

Perfil competencial:

- Capacitar de treballar en col·laboració amb altres professionals.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat de comunicació.
- Fluidesa en idioma català i castellà i, preferiblement, coneixement d'altres idiomes amb pes en la població dels barris de la Marina.
- Coneixement d'eines informàtiques.

Funcions principals:

- Obrir i tancar l'equipament d'acord amb horari que estableixi l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- Gestionar els espais grupals i comunitaris de l'equipament.
- Reportar les incidències que puguin haver en l'equipament, tot informant a la Direcció de l'Equipament i/o al Departament d'Infraestructures de l'IMSS o en qui deleguin.
- Vetllar i salvaguardar l'ordre tant de les persones usuàries de l'equipament del CAI com dels professionals.
- Gestionar les cues.
- Vigilància i control de les dependències i del personal que entra i surt, vetllant per la conservació dels indrets i la seguretat de les persones presents.
- Resolució de possibles conflictes amb les persones usuàries seguint els protocols de seguretat de l'IMSS.
- Per la seva funció, podrà estar implicat en el pla d'evacuació de l'edifici.
- Atendre i informar a les persones que s'adrecen a l'equipament i indicar les següents passes segons el plantejament del model d'acollida de l'equipament.
- Atendre a les persones que tenen cita prèvia per confirmar l'arribada i informar als serveis seguint els seus protocols específics d'acollida.
- Facilitar informació bàsica sobre els serveis residents del CAI La Marina, així com d'altres serveis satèl·lit del territori.
- Gestionar el correu físic de l'equipament i dels serveis residents així com el correu electrònic genèric de l'equipament.
- Gestió de les queixes i reclamacions associades a l'equipament:
 - Donar informació sobre el procediment per interposar queixes o suggeriments en relació a l'equipament.
 - Informar sobre el procediment per interposar queixes o suggeriments en relació als serveis residents de l'equipament.
- Recollida genèrica d'indicadors de les persones que arriben a l'equipament.

3.3 Organització de l'equip de treball

En clàusules anteriors ja s'han plantejat les necessitats dels recursos humans i els objectius i funcions dels mateixos. La figura del/de la coordinador/a del servei, que pot confluïr amb el de dinamitzador/a comunitari/a ha de permetre organitzar la resta de perfils, així com l'organització en l'horari d'obertura de l'equipament. El/la coordinador/a tindrà el paper de coordinació directa amb la Direcció de l'equipament i la de la resta de serveis residents. Els perfils d'integrador/a social i d'informador/a hauran de cobrir la totalitat de l'horari de l'equipament.

Cal garantir, a banda, els mecanismes i espais de comunicació, coordinació i traspàs d'informació entre els diferents professionals, disposant a tal fi espais de reunió amb els continguts i objectius específics, així com les eines i instruments necessaris per poder garantir que les informacions i incidències en el



desenvolupament de l'activitat quotidiana siguin conegudes per tots els membres de l'equip. Aquestes accions es desenvolupen a través de l'establiment de protocols i procediments que reflecteixen la dinàmica i el funcionament.

3.4 Aspectes organitzatius generals

En relació als aspectes organitzatius es vol remarcar que el CAI La Marina és un centre d'atenció social integrada però amb una mirada on la intervenció comunitària té un pes important. Per això marquem que la recepció de la persona ciutadana va més enllà de la persona usuària d'un servei resident. El que es pretén amb el CAI és donar una mirada integral, comunitària i social, per tant la recepció i informació ha d'anar més enllà de la mera informació dels serveis residents. Haurà de tenir en compte que les persones que s'adrecin poden ser usuàries dels serveis residents i/o persones veïnes dels barris que venen al CAI a rebre informació, conèixer l'equipament i/o participar en accions que es desenvolupin en el mateix.

Les accions desenvolupades pel perfil d'informador/a hauran de permetre diferenciar entre els perfils i seguir els protocols que es generaran a tal fi. D'altra banda, aquests, podran derivar als/a les seus/seves companys/es integradors/es socials per tal de poder treballar amb profunditat les necessitats d'una major informació i/o acompanyament en el procés de coneixement de l'equipament, en la participació d'accions grupals i/o comunitàries o bé en l'ús de l'Oficina Virtual d'Atenció al Ciutadà (OVAC).

S'haurà de tenir en compte la dinamització que el servei ha de fer de les franges horàries on no hi ha serveis residents amb atenció oberta. Malgrat que els serveis residents no estiguin en franja d'atenció oberta els perfils hauran d'informar i orientar per tal que el/la ciutadà/ana tingui una experiència satisfactòria de l'equipament. Aquest punt serà desenvolupat entre la coordinació del servei i la Direcció de l'equipament. D'especial importància té el treball grupal i comunitari que s'ha de desenvolupar en l'equipament els dissabtes en horari de matins.

CLÀUSULA 4. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS

Gestió i manteniment de l'edifici i de les instal·lacions.

L'adjudicatària no s'haurà de fer càrrec de la gestió i manteniment de l'edifici, veure annex del present plec.

CLÀUSULA 5. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

El/la responsable de l'adjudicatària mantindrà reunions de seguiment amb periodicitat mensual amb el Responsable Municipal designat per tal d'avaluar l'activitat del servei, el seu funcionament i els resultats obtinguts.

Tanmateix, l'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment de l'activitat del servei, indicadors i avaluació de resultats en la forma i manera i en els terminis que determini l'IMSS. Es detallen els mecanismes de control que seran utilitzats, els/les responsables de dur-los a terme, el format de presentació i la freqüència amb la que es farà el control.

Descripció del control	Elaboració d'informes mensuals d'activitat del servei (indicadors d'activitat i d'incidències)
Mecanismes de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de presentació	Segons s'acordi entre licitador i IMSS
Temporalitat	Mensual

Descripció del control	Elaboració de memòria anual del servei
Mecanismes de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de presentació	Format que faciliti l'adjudicatari
Temporalitat	Anual. Es lliurarà el 1er trimestre de l'any a l'IMSS



Descripció del control	Elaboració d'altres informes, memòries i qualsevol documentació que sol·liciti IMSS sobre el servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb el sistema d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin
Mecanismes de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de presentació	Pendent de definició IMSS/adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar.
Temporalitat	No definida. A petició de l'IMSS.
Descripció del control	El responsable municipal del servei es reuniran per repassar i avaluar la marxa del servei, el funcionament de l'equip, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, el grau de satisfacció de les persones usuàries, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatari i l'IMSS.
Mecanismes de control	Reunió de Seguiment
Responsable	Ajuntament i adjudicatària
Format de presentació	L'eina utilitzada serà un check-list a elaborar per IMSS i que facilitarà IMSS.
Temporalitat	No definida. A petició de l'IMSS.

CLÀUSULA 6. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, entre d'altres; públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase d'execució del contracte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.

En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi IMSS estipulin, aquesta titularitat. Igualment i també a partir del dictamen tècnic s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del contracte.

S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual, entre d'altres.

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquesta s'adreci a l'IMSS per fer-li arribar els preceptius informes interns de l'execució del contracte.

ANNEXES

- Comunicat d'incidències de manteniment
- Comunicat d'incidències d'activitat
- Taula gestió manteniment.
- Fitxa 1 i 2 sobre definició del CAI La Marina i Serveis residents
- Autorització tractament de dades.

Barcelona, en la data de la signatura

Lluís Batlle Bastardas

Cap del Departament de coordinació dels Centres de Serveis Socials i relació amb el territori



COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE MANTENIMENT

Enviar a l'Assessoria tècnica d'infraestructures.

Tel. 934132644

e-mail: mantds@bcn.cat

Data:	Hora:
Centre	
Peticionari	
Telèfon de contacte	
e-mail	
Descripció incidència	
Observacions	



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de Serveis Socials
Direcció d'Acció Social, Territorial i Comunitària.

Signatura



COMUNICAT D'INCIDÈNCIES ACTIVITAT

Enviar a REFERENT MUNICIPAL DE L'EQUIPAMENT.

Tel.

e-mail:

Data:	Hora:
Centre	
Referent del Centre	
Telèfon de contacte	
e-mail	
Descripció incidència	
Observacions	



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de Serveis Socials
Direcció d'Acció Social, Territorial i Comunitària.

Signatura

TAULA GESTIÓ MANTENIMENT



EQUIPAMENT TIPUS E.2.

MANTENIMENT / REPOSICIÓ
POSTERIOR

CENTRE SUPERFICIE: 1600m2

Tipologia Centres de Serveis Socials

GRUP	SUBGRUP	ÀREA DRETS SOCIALS	ADJUDICATÀRIA
APARTAT MANTENIMENT			
Equipament	Local /edifici complet		X
	Gran manteniment: Façana, estructura i parts exteriors. Instal·lacions de plaques i climatització.		X
	Senyalística		
	Pintura interior		X
Neteges	Neteja		X
	Neteges puntuals		X
	Legionel·la		X
	DDD (IT1.PSSL-07)		X
Inventariables	Mobiliari		X
	Electrodomèstics		X
	Aparells informàtica	X*	X
	Aparells telefonia	X*	X
Instal·lacions	Aigua		X



	Enllumenat		X
	Electricitat		X
	Gas		X
	Climatització		X
	Telefonia/WIFI		X
	Porter/videoporter		X
Altres instal·lacions	Xarxa electrònica		X
	Alarma antiintrusió		X
	Alarma contra incendis		X
	Aparells elevadors		X
	Prevenició riscos laborals (PRL)		X
Consums	Aigua		X
	Gas		X
	Electricitat		X
	Telefonia/internet	X*	X
	Xarxa electrònica		X
ECAS	Instal·lacions		X

(*) excepte aquells que es demanen a l'adjudicatària: 1 ordinador portàtil, 2 tablets i 3 telèfons mòbils + la connexió i consum telefònic i d'internet d'aquests aparells. Quan finalitzi la vigència del contracte, aquests recursos materials no seran propietat de l'IMSS.



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de Serveis Socials
Direcció d'Acció Social, Territorial i Comunitària.

Eina 1

Què és el CAI Marina

Objectiu



- Construcció d'un **llenguatge comú** a tots els serveis, que ens permeti l'elaboració d'un discurs conjunt amb relació a qui som i què fem.
- Tenir una base per **construir un relat adaptat a la ciutadania**.

Contingut¹

Què és el CAI MARINA?

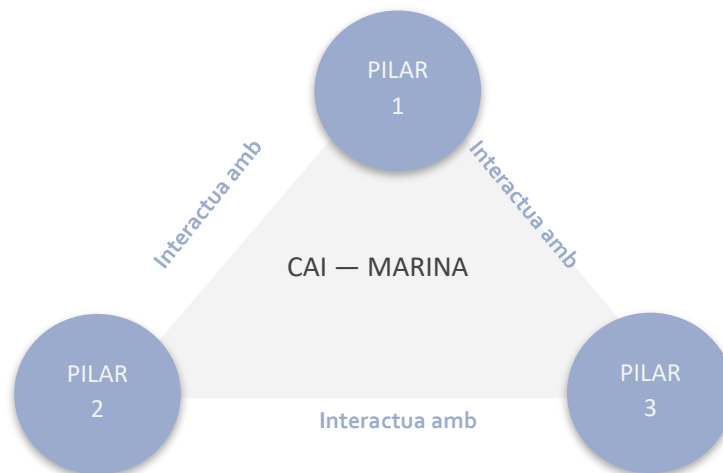
És un Centre d'atenció social de referència i proximitat que dona una resposta holística a les necessitats socials de les persones amb perspectiva comunitària.

La seva atenció s'articula en base a tres pilars:

Pilar 1. Model d'atenció integral i acollidor: oferir una atenció social que acull, orienta, acompanya i ofereix recursos i serveis per resoldre les necessitats socials i potenciar les fortaleses de les persones.

Pilar 2. Integració de serveis: promoure la coproducció intra recursos i serveis que ofereix l'administració, tinguin seu al CAI Marina o no, potenciant les estratègies de resposta comunitària.

Pilar 3. Integració amb el territori: millorar la implicació dels agents socials del territori (tant formals com informals) definint objectius compartits i aprofitant sinergies.





Quins objectius vol assolir?

1. Integar i aprofundir millor en la complementarietat de les nostres estratègies d'intervenció (individual, grupal i comunitària).
2. Promoure el treball grupal i comunitari com a estratègia d'apoderament i autonomia personal i col·lectiva.
3. Coproduir intra serveis la recerca de respostes, creant o millorant els circuits on cada un dels serveis està connectat per treballar en xarxa.
4. Potenciar el treball en xarxa amb altres recursos, serveis i agents del territori.

Què hi trobarem?

1. Un equipament acollidor, de proximitat i amb espais adients per l'òptima atenció individual, grupal i comunitària
2. Coneixement, col·laboració i coproducció entre els serveis presents al CAI i al barri.
3. Espais de treball conjunt entre agents, incloent-hi ciutadania (taules, comissions, etc.)
4. Objectius compartits amb altres serveis, tant residents com satèl·lits.
5. Coneixement del territori i els agents socials del barri.
6. Capacitat d'adaptació dels equips professionals a un nou projecte.

Com ho farem? Quins reptes tenim i quines accions se'n deriven?

Repte 1. Millorar el coneixement i la interacció entre l'equip de professionals de serveis socials

- Implicar a totes les unitats del CSS.
- Iniciativa Posa't a la meua pell.
- Formacions compartides.

Repte 2. Millorar el coneixement del territori per millorar la intervenció global

- Implicar i fer partícips a tots els agents del territori.
- Disposar d'un Mapa de recursos i entitats de La Marina.
- Realitzar unes càpsules de vídeo per presentar les entitats.
- Fer visites a altres recursos / intercanvi de pràctiques.

Repte 3. Millorar l'anàlisi de les necessitats del territori per dissenyar estratègies d'intervenció

- Implicar tots els agents del barri, inclosa la ciutadania.
- Disposar d'un registre DPR i SSM-CAT de qualitat.
- Treballar des de la prevenció.



- Incorporar la mirada i anàlisi compartit qualitatiu.
- Disposar d'un sistema per la recollida de demandes fora SIAS.
- Nova gestió del temps: incrementar la flexibilitat horària, recursos i eines de facilitació disponibles per agilitzar l'anàlisi i poder fer un canvi de model.

Repte 4. Millorar l'acollida

- Implicar a tots els agents del CAI, inclosa la ciutadania.
- Disposar d'espais de treball comuns per a tots els serveis i que tots treballin l'acollida amb la mateixa perspectiva.
- Tenir present els tres nivells de l'acollida: Espai físic acollidor (també per a infants, amb privacitat, amb lloc per exposicions,...) acollida veïnat i de les professionals.

Esquema del contingut ciutadania

Què és el CAI Marina?

- El CAI Marina és un centre on rebre atenció social d'una manera més integrada des d'una intervenció individual, grupal i/o comunitària. Sempre amb coordinació amb altres agents i xarxes del barri de La Marina, per aprofitar els recursos i evitar duplicitats.
- Aquest model d'atenció no implica únicament millorar coordinacions i col·laboracions entre els serveis, sinó també identificar i analitzar les necessitats i potencialitats del barri conjuntament amb la ciutadania, buscant respostes conjuntes que tinguin un major impacte en el benestar de la població.
- Aquestes respostes es treballen amb els agents socials, entitats, grups i persones del barri, fent del CAI un espai de projectes amb coordinació amb els ja existents.

Quins serveis trobareu?

- Citar i explicar breument: PIAD, CSS, PAE, Barcelona Activa, SAD Proximitat, Vila Veïna.



Eina 2

Fitxa descriptiva de cada servei resident

Objectius

- Saber en què treballa cada servei és important per la construcció conjunta, el fet de conèixer-nos més millorarà el respecte entre els serveis i la funció i tasca que duem a terme. Aquest increment del coneixement mutu entre serveis i professionals ens ha de permetre:
 - **Fer més fàcil la coordinació i col·laboració** entre professionals i serveis.
 - **Trencar etiquetes amb relació a la imatge** que tenim d'altres serveis.
- Disposar d'un **document base descriptiu de cada servei per a l'equip d'acollida**.

Contingut²

Cada fitxa recull:

NOM DEL SERVEI

- Àrea municipal a la que pertany
- Organització del servei
- Equip CAI (noms de l'equip i perfil/funció, com estem organitzats)
- Abast territorial del servei
- A qui va dirigit
- Objectius del servei
- Com desenvolupem els objectius, a través de què
- Principals derivacions a altres serveis i recursos
- Agenda (reunions d'equip, dies d'atenció individual, etc.)

L'ATENCIÓ INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL NOSTRE SERVEI

- Atenció individual
- Atenció grupal: quina atenció grupal fem i oferim?
- Atenció comunitària: quina acció comunitària tenim actualment?
- Quina atenció grupal i comunitària podem compartir amb els altres recursos en una cartera grupal i comunitària compartida?

L'ACOLLIDA AL NOSTRE SERVEI

- Com acollim actualment des del nostre servei?
- Quines necessitats tenim com a servei amb relació a l'acollida?

² S'han mantingut els continguts de les fitxes tal i com els ha omplert cada servei.



NOM DEL SERVEI	
Centre de Serveis Socials La Marina	
Àrea municipal a la que pertany	
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) – Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI	
Organització del servei	
<p>Els serveis socials bàsics:</p> <p>1. Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social.</p> <p>2. Els serveis socials bàsics s'organitzen territorialment i estan dotats d'un equip multidisciplinari que ha de fomentar el treball i la metodologia interdisciplinària, integrat pel personal professional necessari per al compliment de llurs funcions, amb l'estructura directiva i de suport tècnic i administratiu que s'estableixi per reglament. Els serveis socials bàsics inclouen els equips bàsics, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.</p> <p>3. Els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per a fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials bàsics han de donar respostes en l'àmbit propi de la convivència i la relació dels destinataris dels serveis.</p> <p>En el cas del CSS La Marina, som un equip format per 29 professionals. I ens dividim en tres unitats d'atenció, UGA, UPA, USTAC.</p>	
Equip CAI (noms de l'equip i perfil/funció, com estem organitzats)	
<ul style="list-style-type: none">● 29 professionals● Ens organitzem en diferents unitats: Unitat de gestió administrativa (UGA), Unitat de primera acollida (UPA), Unitat de tractament (USTAC), amb diferents perfils:<ul style="list-style-type: none">○ Educadores socials (4)○ Educadores socials d'escola (3)○ Educadores socials de carrer (2)○ Treballadores socials (13)○ Psicòloga (1)○ Auxiliars Administratives (4)○ Tècnica de suport a la direcció (1)○ Direcció (1)● També tenim el suport d'una advocada 1 dia a la setmana.	
Abast territorial del servei	
La Marina	



A qui va dirigit
<p>Els serveis socials s'ofereixen a tota la població i tenen com a destinataris les persones que necessiten informació, valoració, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual, familiar o comunitari per a fer front a situacions de necessitat personal bàsica, de manca de cohesió social o familiar o de desigualtat i per a prevenir-les.</p> <p>En el cas dels serveis socials de Barcelona atenem a les persones segons al territori a on viuen i tenen vinculació. Aquest criteri preval a l'empadronament.</p>
Objectius del servei
<p>Llei 12/2007, d'11-X de serveis socials (art.17). Objectius dels Serveis Socials Bàsics:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària.b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials.c) Valorar i fer diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral.d) Proposar, establir i revisar el programa individual d'atenció a la dependència.e) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.f) Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social.g) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals.h) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.i) Prestar serveis d'intervenció socio-educativa no residencial per a infants i adolescents.j) Orientar l'accés als serveis especialitzats.k) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.l) Gestionar prestacions d'urgència social.m) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.n) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.o) Coordinar-se amb els serveis especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.p) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.
Com desenvolupem els objectius, a través de què
<p>Els objectius els desenvolupem a través de les entrevistes amb la família, coordinacions amb els serveis, treball en xarxa amb altres agents de la comunitat, vincular a les persones en activitats de treball grupal i / o accions comunitàries. Segons la situació que se'ns presenta, fem tàndems de treball interdisciplinar.</p> <p>També realitzem reunions d'equip, USTAC, UPA, per treballar criteris comuns i rebre informacions. També fem supervisions amb un professional extern per reflexionar amb més profunditat dels casos.</p>



Disposem de la cartera de serveis socials, concretament a l'Ajuntament de Barcelona, el catàleg de serveis a nivell de ciutat, per poder prescriure segons la situació que se'ns presenta (tràmits, ajuts, derivacions a altres serveis...).

Principals derivacions a altres serveis i recursos

- Habitatge: Of. Habitatge, PAE, IMHAB
- Salut: CAP, hospitals, sòcio sanitaris, CAS, CSMA, CSMIJ,
- Dona: SARA, PIAD
- Infància - adolescència: escoles bressol, escoles, instituts, CDIAP, Submarí, Fiscalia, espais familiars, ludoteca
- Immigració: SAIER, SOAPI
- Suport en tràmits: Xarxe
- Treball: Barcelona Activa, Labora, EAL, Incorpora.
- Cuidadors: Vila veïna
- Famílies: Banc d'aliments, menjadors socials
- Gent gran, dependència: Generalitat, Consorci

Agenda (reunions d'equip, dies d'atenció individual, etc.)

- Dilluns: reunió USTAC (setmanal) – reunió Educadors
- Dimarts: reunió Equip (setmanal)
- Dimarts: supervisió (mensual)
- Dimarts: CSMIJ (bimensual)
- Dimecres: EAIA (mensual)
- Dijous: reunió UPA (setmanal)– reunió UGA
- Divendres: CSMA (mensual)

L'ATENCIÓ INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL NOSTRE SERVEI

Atenció individual

- Visites concertades de les diferents unitats d'UPA i USTAC.
- Atenció urgència a través del torn d'valoració. Situacions urgents i sobrevingudes, que no poden esperar, les atenem per torn de valoració, el qual està format, per torns rotatius entre els professionals de la USTAC.

Atenció grupal: quina atenció grupal fem i oferim?

EXCEL ATENCIÓ GRUPAL (document adjunt en procés elaboració)

- Sessions VINE.

Atenció comunitària: quina acció comunitària tenim actualment?

EXCEL ATENCIÓ COMUNITÀRIA (document adjunt en procés elaboració)



Quina atenció grupal i comunitària podem compartir amb els altres recursos en una cartera grupal i comunitària compartida?

Dels projectes que fem actualment, pensem que tenen potencial per poder col·laborar:

- Dones que pateixen situació de violència masclista: Col·laboració PIAD
- Sessions VINE: Barcelona Activa
- Converses cuidadors: Vila Veïna
- Estima't: Col·laboració PIAD
- Radars: PAE

L'ACOLLIDA AL NOSTRE SERVEI

Com acollim actualment des del nostre servei?

- Quiosc: L'accés a través del conserge, després vigilant i finalment Quiosc. 10 o 15 minuts. (en ocasions de volum o atencions més llargues, 30-40 min d'espera).
- Persones que coneixen el servei, van directament al quiosc, Altres que no han vingut o tenen dificultats, van a consergeria a preguntar o al vigilant qui els indica el quiosc.
- UGA: mostrador UGA: la professional filtra segons necessitat.
- DTAC: informa, programa cita o passa correu electrònic amb el missatge si no pot programar-la.

Quines necessitats tenim com a servei amb relació a l'acollida?

En l'actualitat necessitem:

- Quiosc.
- Consergeria.
- Servei de vigilància.
- Sala d'espera.
- Mostrador UGA.



NOM DEL SERVEI
PIAD, Punt d'Informació i assessorament a les dones
Àrea municipal a la que pertany
Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI
Organització del servei
<p>El servei funciona amb cita prèvia a través del telèfon 900.92.23.57.</p> <p>Per garantir la seguretat i la confidencialitat de les dones ateses, no hi poden accedir homes (tampoc a la sala d'espera), excepte en aquells casos en els què de manera excepcional i sota criteri tècnic es consideri adient pel procés de la dona. El servei podrà alertar a seguretat quan s'observi que la seguretat i confidencialitat estan compromeses.</p> <p>En el cas que es vulgui fer una reclamació en relació al funcionament del servei es faran servir els canals habituals que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania: IRIS Ajuntament de Barcelona o al següent enllaç: https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/</p>
Equip CAI (noms de l'equip i perfil/funció, com estem organitzats)
<p>Úrsula Jove: tècnica. Fa atencions de primer acollida o de seguiment amb les dones, gestiona el correu electrònic corporatiu i conforma els grups pels tallers i es relaciona amb les talleristes, dur a terme un cop l'any el grup creixement personal amb la psicòloga, participa del circuit de violència i comissió permanent.</p> <p>Pilar Hostaled: psicòloga: atenció a dones derivades al acompanyament psicològic, dur a terme un cop l'any el grup creixement personal amb la tècnica, participa de la taula de salut mental.</p> <p>Laia Baltierrez: Coordinadora dels equips dels 4 districtes de la UTF1, lidera les accions comunitàries del servei a cada districte.</p> <p>Assessora jurídica? No sabem encara si anirà un dia a fer atenció amb les dones al CAI.</p>
Abast territorial del servei
Districte de Sants – Montjuic
A qui va dirigit
El PIAD és un servei específic per a les dones que viuen, estudien o treballen a Barcelona, independentment de la seva situació administrativa o d'empadronament a la ciutat. També atén les demandes d'informació de noies joves d'entre 12 i 17 anys.
Objectius del servei
<p>Els PIAD és un servei de proximitat que dona resposta a les diferents demandes d'informació, formació, assessorament i atenció, de totes aquelles qüestions que siguin d'interès per a les dones i que possibiliten l'accés a diferents recursos de la ciutat de tipus laboral, associatiu, cultural i educatiu, entre d'altres. També fa una tasca de detecció i prevenció, i acompanyament a la derivació per motius de violència de gènere.</p> <ul style="list-style-type: none">• Treballem amb els valors d'igualtat, informació i prevenció, amb l'objectiu d'empoderar i partim de que la informació és poder.



<ul style="list-style-type: none">• Anem construint sonoritat, xarxa i suport.
Com desenvolupem els objectius, a través de què
<ul style="list-style-type: none">• Fem una tasca de:<ul style="list-style-type: none">○ Atenció Individual:<ul style="list-style-type: none">- Social, Informativa: amb una treballadora social o educadora social.- Psicològica: amb una psicòloga.- Jurídica: Assessora Jurídica.○ Atenció Grupal:<ul style="list-style-type: none">- Tallers, grup de creixement personal, grup recuperació violència masclista.○ Comunitària:<ul style="list-style-type: none">- Suport i assessorament, sensibilització, col·laboració i participació.
Principals derivacions a altres serveis i recursos
<ul style="list-style-type: none">• Derivacions formals per atenció via SIAS a CSS, SARA• Orientació i informació de diferents recursos de la ciutat o del territori concret.
Agenda (reunions d'equip, dies d'atenció individual, etc.)
<ul style="list-style-type: none">• Atenció individual: Dimarts mati i tarda, dimecres mati.• Reunions d'equip de la UTF1 (professionals de Ciutat Vella, Sants, Sarrià i Les Corts): pot ser alguns dimarts 12:00 a 14:00.
L'ATENCIÓ INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL NSOTRE SERVEI
Atenció individual
<ul style="list-style-type: none">• Informació, assessorament i orientació.• Acompanyament psicològic: orientat a dones en situació d'especial vulnerabilitat per processos de separacions, dol migratori, canvis en el cicle vital, assetjament moral o sexual a la feina, conflictes de parella, o autoestima i habilitats relacionals.• Assessorament jurídic: orientat a la valoració dels processos judicials de les dones (separacions i divorcis, violència masclista), situacions de discriminació (estrangeria, laboral, etc.), des d'una òptica dels drets humans i els drets de les dones.
Atenció grupal: quina atenció grupal fem i oferim?
<ul style="list-style-type: none">• Tallers de diferents temàtiques: autoestima, sexualitat i relacions afectives, dols, separacions, dona i esport, amor romàntic, prevenció de la violència, noves tecnologies, eines personals, risoteràpia, dansa, autodefensa, etc.• Grups socioeducatius de creixement personal conduïts per les psicòlogues i les tècniques dels PIADs.• Es treballa l'autoconeixement, l'autoestima i l'assertivitat per afavorir que es donin els processos d'empoderament.



- L'espai grupal amb altres dones es concep com un espai d'autocura on puguin compartir qui són, com són i què els hi preocupa per tal d'afavorir la solidaritat femenina (sororitat).

Els realitzem en diferents espais municipals del territori: centres cívics, casals de barri, biblioteques, casal de gent gran.

Atenció comunitària: quina acció comunitària tenim actualment?

- Suport, assessorament i recolzament a entitats i professionals que treballin amb dones o en matèria de violències masclistes.
- Suport i acompanyament a grups de dones.
- Suport a projectes i accions de sensibilització, prevenció i detecció precoç de situacions de discriminació i de violència vers les dones.
- Organització d'activitats de sensibilització, especialment en les diades del 8 de març i 25 de novembre.
- Participació en plans comunitaris i taules comunitàries de la ciutat.
- Actualment participem en el circuit de violència, en la comissió permanent de caso de violència, en la taula de salut mental totes de Districte, grup motor de valoració projecte mes que cures al poble sec.
- Col·laboració puntual amb una xerrada sobre violència ginecològica al voltant del 25 N amb la taula de dones de La Marina.

Quina atenció grupal i comunitària podem compartir amb els altres recursos en una cartera grupal i comunitària compartida?

- Tastets i xerrades.
- Presentacions del servei.
- Assessoraments jurídics grupals.
- Col·laboracions en treball grupal.
- Participació en comissions, taules.

L'ACOLLIDA AL NOSTRE SERVEI: PIAD

Com acollim actualment des del nostre servei?

Els PIAD es un servei d'accés al mateix mitjançant cita prèvia, la dona pot demanar cita telefònicament, en el 900 922 357 o be mitjançant correu electrònic en la següent adreça piad_santsmontjuic@bcn.cat

La tècnica no rebrà dones que no tinguin visita programada, cal donar el fulletó del PIAD a la dona per a que truqui per demanar cita pels canals anteriorment esmentats. La psicòloga i l'advocada no rebran dones que no tinguin cita programada. Si no la tenen, cal donar el fulletó del PIAD per a que demanin hora telefònicament en el PIAD.

- A través de cita prèvia be sigui per correu electrònic al PIAD que respon la tècnica, o per trucada que respon una centraleta unificada per CSS/PIAD/SARA.
- La primera cita sempre és amb la tècnica.



Quines necessitats tenim com a servei amb relació a l'acollida?

En el cas que la dona es dirigeixi al PIAD quant està obert, primerament, se li ha de preguntar si té una cita programada.

Si la dona té cita prèvia: se l'indicarà la ubicació del PIAD per a que ella mateixa s'hi dirigeixi, sense necessitat de ser acompanyada.

Si la dona acudeix al PIAD sense cita prèvia: informar a la dona dels canals pels quals la dona pot demanar cita prèvia de forma presencial o telemàtica al PIAD i cal donar el fulletó del PIAD a la dona per a que truqui per demanar cita prèvia, en cas de no disposar del fulletó es facilitarà la informació del telèfon i correu electrònic on es pot posar en contacte amb el PIAD per demanar cita.

Telefon per demanar cita prèvia 900 922 357 o be per correu electrònic piad_santsmontjuic@bcn.cat

En el cas que la dona s'adreci quan el PIAD està tancat:

- Si vol demanar hora: cal donar el fulletó del PIAD a la dona per a que truqui per demanar cita 900 922 357. En cas de no disposar del fulletó es facilitarà la informació del telèfon i correu electrònic on es pot posar en contacte amb el PIAD per demanar cita.

- **EN ELS CASOS ON LA DONA NECESSITI ATENCIÓ INMEDIATA, CAL DONAR-LI EL FUTLLETÓ DE SERVEIS D'URGÈNCIA.**

Necessitem:

Tenir una sala d'espera a ser atesa segregada

Un despatx de visites que garanteixi la privacitat i confidencialitat del que expliquin (insonorització).

Vindre amb cita programada prèviament, on tenir la informació de les necessitats lingüístiques i certa informació sobre la demanda.

Necessitem timbre a la sala d'espera per sortir a obrir? O serà a porta oberta on la dona entra? Si és així, com sap la professional quan ha arribat la persona?



NOM DEL SERVEI
SAD Proximitat
Àrea municipal a la que pertany
Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI
Organització del servei
<p>Els serveis d'Ajuda a Domicili són un conjunt d'activitats que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atenció personal i, complementàriament, en determinats casos, suport en la neteja i manteniment de la llar a persones i/o famílies residents a Barcelona i valorades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Barcelona i des d'altres serveis que aquest determini, amb dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària, dificultats d'integració social o amb manca d'autonomia personal.</p> <p>Es defineixen dos modalitats de prestació que venen determinades pel model de producció del servei:</p> <p>SAD Territorial: és la modalitat en la que el servei que es presta a partir d'un territori assignat a l'adjudicatària sobre la base de l'organització del personal per districtes o zones.</p> <p>SAD de proximitat per superilles socials: és la modalitat en la que el servei que es presta mitjançant l'assignació d'un equip de professionals a un territori delimitat i que té una grandària inferior a un barri.</p>
Equip CAI (noms de l'equip i perfil/funció, com estem organitzats)
Equips SAD de proximitat: 5 equips (Can Sabaté, Alts Forns, Energia, Cases Barates, El Polvorí) d'unes 10-15 professionals (Treballadores Familiars i Ajut a la Llar) amb dos coordinadors (facilitadors) que organitzen l'inici dels serveis i són el nexa principal amb l'equip de CSS La Marina. Els equips s'autogestionen per poder atendre les necessitats de les persones usuàries.
Abast territorial del servei
<ul style="list-style-type: none">• Hem fraccionat el districte en cinc superilles, a cadascuna hi ha un equip de SAD, format per un equip de treballadores familiars, auxiliars de neteja i dos coordinadors pel grup de 5 illes de proximitat.• El SAD de proximitat està implantant en altres districtes també, però en el cas de La Marina tot el territori dels CSS està organitzar per illes de proximitat.
A qui va dirigit
<p>El SAD es dirigeix a:</p> <p>Persones o famílies que es trobin en alguna d'aquestes situacions:</p> <ul style="list-style-type: none">• Persones en situació de dependència.• Persones i famílies en situació de risc social.
Objectius del servei
Objectius específics del servei són:



- Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o de fragilitat.
- Compensar la pèrdua d'autonomia i prevenir el seu deteriorament donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual estimulant l'adquisició de competències personals i familiars.
- Donar suport en el desenvolupament de les funcions parentals, de criança i educatives a les famílies amb infants i/o adolescents.
- Donar suport a l'organització familiar, complementant i compensant la seva tasca en l'atenció a les necessitats de tots els seus membres, especialment aquelles que comportin un deteriorament personal i social.
- Ser un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions i/o l'adequació dels serveis a les noves necessitats.
- Prevenir situacions de possibles desintegracions del nucli familiar i/o de possibles internaments i de situacions de deteriorament personal progressiu.
- Optimitzar els recursos existents, incorporant recursos i actius de la comunitat i evitant la duplicitat de les actuacions al llarg del procés d'atenció.

En el cas de les illes de proximitat els objectius estratègics de la transformació serien:

- Millora de la qualitat del SAD, ajustant els serveis a les necessitats de les persones usuàries, garantint una escolta activa de les persones ateses, assegurant un tracte personalitzat i pròxim a la persona usuària i amb la interrelació i interacció en un context comunitari
- Generar ocupació estable i que respecti el drets dels /les treballadors/es. Distribuir de manera més equitativa les carreges de treball físiques i psicològiques dels professionals.
- Garantir la sostenibilitat social i econòmica del SAD.

Com desenvolupem els objectius (general), a través de què

- Donem resposta per cobrir les necessitats de la persona, a través de les tasques de
 - L'atenció personal és la tasca principal que pot ser prescrita en solitari, dotant al SAD del seu significat ple. (tasques assistencials, tasques educatives i socialitzadores, tasques preventives i de detecció)
 - L'ajuda a la llar que és una tasca complementària que sol es pot prescriure si es fa conjuntament amb l'atenció personal.
 - Les tasques relacionades amb l'autonomia funcional de les persones: és un conjunt de tasques de suport per garantir la seguretat tant de les persones ateses com de les persones treballadores.

Per donar resposta als objectius estratègics de les illes de proximitat:

- La persona és atesa per la seva TF i per la resta de professionals de l'equip de la superilla, als quals coneix/identifica des de l'inici.
- La persona és informada prèviament de la capacitat de flexibilització del servei i dels canals de



<p>comunicació amb l'equip de les superilles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Els equips estan integrats per persones treballadores d'atenció directe (TF i AN -), en un nombre variable d'entre 10 i 15 segons el volum de persones ateses i hores de servei, i un/a persona de coordinació tècnica. • L'equip en el seu conjunt s'orienta a l'autoorganització i això implica la necessitat que tots els components de l'equip participin en totes les tasques assignades, incloent la planificació i gestió dels serveis, i exigeix una major coordinació., també implica el seguiment de les persones usuàries i el contacte amb el Equip Bàsic d'Atenció Social per transferir informació. • L'equip actua com un amortidor de les càrregues de treball que comporten alguns serveis i l'adjudicatària assumeix el compromís d'incrementar el nombre de persones treballadores a jornada completa. • Les persones que treballen a illes de proximitat, preferentment hauran de tenir un contracte de jornada completa i/o més de 30 hores, sempre tenint en compte les excepcions que es puguin donar.
<p>Principals derivacions a altres serveis i recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • EL SAD, no deriva directament sinó a través de CSS. • L'única derivació directe que el prestador de servei pot fer, és al programa de l'Ajuntament d'adaptació de la llar que porta l'Associació per la Vida Independent (AVI).
<p>Agenda (reunions d'equip, dies d'atenció individual, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunions d'equips (5 equips) setmanals de 14h-17:30 aprox. • Reunions de comissions bi-setmanals , tardes majoritàriament • Local per les formacions de les TF / AN • Punt per el relleu entre TF etc. • Punt de treball per les TF quan cauen els serveis etc.
<p>L'ATENCIÓ INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL NOSTRE SERVEI</p>
<p>Atenció individual</p>
<p>Les persones són ateses als seus domicilis.</p>
<p>Atenció grupal: quina atenció grupal fem i oferim?</p>
<p>De moment no es fan sessions grupal al SAD en l'àmbit de persones usuàries d'aquest servei.</p>
<p>Atenció comunitària: quina acció comunitària tenim actualment?</p>
<p>Les accions de les TF són individuals (o amb l'entorn de cura), si poden fan de transmissores de informació d'activitats que es fan al barri/ associacions etc.</p>
<p>Quina atenció grupal i comunitària podem compartir amb els altres recursos en una cartera grupal i comunitària compartida?</p>
<p>Les persones usuàries no seran objecte d'aquesta atenció. Sí poden ser-ho les Treballadores Familiars amb per exemple VilaVeïna, en activitats d'entorn de cura.</p>



L'ACOLLIDA AL NOSTRE SERVEI

Com acollim actualment des del nostre servei?

- **No fem acollida ja que treballem als domicilis.**
- **Truquem als usuaris i fem la presentació al domicili.**

Quines necessitats tenim com a servei amb relació a l'acollida?

Creiem que el SAD de proximitat necessita una relació més fluida amb els serveis que estaran al CAI o aquells satèl·lits, per tal que sàpiguen on estem a l'edifici (aula al soterrani), qui som i que fem perquè amb tots els serveis tinguem una relació fluida i de bona comunicació.

Per això creiem que facilitant a tots els serveis el full amb les fotos de les treballadores familiars de cada equip (amb els telèfons) i contacte dels facilitadors pot ser d'ajuda.



NOM DEL SERVEI
PAE, Punt d'Assessorament Energètic
Àrea municipal a la que pertany
Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI
Organització del servei
Som actualment un equip de 9 persones de l'equip estable + 4 persones del programa de suport al territori + 1 coordinador. Distribuïdes en 3 oficines d'habitatge. + 1 centre Pepita Casanellas. + 1 oficina central (BO).
Equip CAI (noms de l'equip i perfil/funció, com estem organitzats)
<ul style="list-style-type: none">• Persona de direcció: Patrici• Coordinador: Enric Navarro (No hi serà presencialment a l'oficina)• Tècnica Assessorament: Marisol• Tècnic Assessorament: Moisès
Abast territorial del servei
<ul style="list-style-type: none">• És un servei territorialitzat que es presta a tota la ciutat.• Hi ha dos punts al districte de Sants- Montjuic.
A qui va dirigit
El servei va dirigit as tota la ciutadania que sol·liciti ajut i assessorament pel que fa a drets energètics: factures, talls, altes...
Objectius del servei
<ul style="list-style-type: none">• Fem prevenció i garantim l'accés als subministraments bàsics.• Millorem l'eficiència energètica de les llars.
Temes:
<ul style="list-style-type: none">• Anàlisi del dia a dia del preu de l'energia.• Consum.• Optimització d'energies renovables, amb un eix de treball comunitari (comerç, entitats, etc. són una part important).• Energia comunitària del gas: Naturgy, implementar un preu únic per tal que sigui més barat.
Com desenvolupem els objectius, a traves de què
Bàsicament mitjançant l'atenció directa, majoritàriament presencial i altres telefònicament.
Principals derivacions a altres serveis i recursos
La gran majoria de les vegades el nostre serveu no deriva sinó que ens derivem a nosaltres.



Els serveis que ens acostumen a derivar són:

- Serveis Socials
- Entitats Socials
- CAPs
- Bombers
- Associacions veïnals
- 010
- Centralita telefònica de ciutat
- Oficina d'habitatge

Agenda (reunions d'equip, dies d'atenció individual, etc.)

- L'Equip es reuneix tots el dimarts a la tarda
- Atenció individual?

L'ATENCIÓ INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL NOSTRE SERVEI

Atenció individual

La majoria de les vegades es fa atenció individual (assessorament).

Atenció grupal: quina atenció grupal fem i oferim?

L'atenció grupal va dirigida a tota la ciutadania i ve derivada per les necessitats de la mateixa a través dels Centre Cívic, Associacions de veïns que ens sol·liciten formació i/o informació al voltant d'algun aspecte concret (factures, autoconsum...).

Atenció comunitària: quina acció comunitària tenim actualment?

Veure punt anterior

Quina atenció grupal i comunitària podem compartir amb els altres recursos en una cartera grupal i comunitària compartida?

Tot i que el nostre servei és molt específic, ja que es centra només en temes energètics, si que es valoren i analitzen el casos com poden ser: violència de gènere, acumulació... i es comparteixen/deriven a altres serveis com: Serveis Socials, PIAD, etc.

L'ACOLLIDA AL NOSTRE SERVEI:

Com acol·lim actualment des del nostre servei?

- El servei atén per tres canals:
 - Presencialment només amb cita prèvia.



- **Telefònicament.**
- **Per correu electrònic.**
- **Recepció disposa del llistat diari de cites i quan arriba la persona avisa al professional del servei.**

Quines necessitats tenim com a servei amb relació a l'acollida?

- **Que els canals de derivació funcionin i siguin propers.**
- **Que la informació sobre la persona a atendre sigui el més clara i completa possible.**
- **La recepció ha de conèixer el servei per poder atendre a les persones sense cita.**



NOM DEL SERVEI
Vilaveïna
Àrea municipal a la que pertany
Foment de Ciutat S.A. És un servei encarregat per la Gerència Municipal i l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.
Organització del servei
VilaVeïna s'ubica en un equipament de proximitat del barri en el qual hi ha una persona referent de projecte que és qui s'encarrega de fer el servei d'atenció a la ciutadania dos matins i dues tardes a la setmana, organitza activitats i projectes vinculades a la cura i a la millora del benestar personal, promou el treball en xarxa entre els agents del territori i articula la diagnosi territorial. A part, hi ha un equip de coordinació que és qui s'encarrega de promoure la coordinació entre els diferents agents municipals, de coordinar tota la implementació dels serveis al territori i de vetllar pel correcte desplegament del projecte.
Equip CAI (noms de l'equip i perfil/funció, com estem organitzats)
Alicia Forés, referent territorial de la VilaVeïna de La Marina. 722 847 735 - vv_lamarinaport@bcn.cat Perfil: <ul style="list-style-type: none">● Titulació universitària de grau o equivalent en l'àmbit de les ciències socials: Sociologia, Antropologia, Treball Social, Educació Social, Ciències Polítiques i de l'Administració o similars.● Experiència professional no inferior a 2 anys en l'exercici de tasques de gestió de plans, accions i/o projectes de caràcter complex (plans integrals) d'àmbit social.● Experiència en l'impuls i dinamització de projectes de gestió comunitària i de processos participatius.● Coneixement i visió d'acció amb perspectiva de gènere i interseccionalitat.● Coneixement de les dinàmiques socials i comunitàries territorials on es desenvoluparà el projecte. Funcions: <ul style="list-style-type: none">● Promoure el desplegament territorial de les accions definides al programa, implicant als agents necessaris.● Esdevenir la figura de referència per tots els aspectes de cura al territori (tant pels professionals, entitats, serveis com per a la ciutadania).● Identificar i recollir les necessitats i potencialitats del territori en clau de cures així com dels agents que hi actuen.● Definir i executar la diagnosi territorial en clau de cures.● Facilitar informació i orientar a les persones del territori en tota la xarxa de serveis i recursos



existents.

- Garantir l'actualització contínua dels recursos i serveis existents per garantir una atenció rigorosa i de qualitat a la ciutadania.
- Participar i promoure totes aquelles reunions que siguin necessàries (reunions de definició del desplegament, execució, avaluació, etc.) pel bon desenvolupament del projecte.
- Redactar i/o revisar tota aquella documentació que sigui necessària per a l'exercici de les seves funcions (memòries, informes, pressupostos, avaluacions, actes, etc.).
- Establir espais de coordinació i treball compartit entre els diferents agents del territori.
- Organitzar i promoure les accions, activitats i recursos que donin resposta a les necessitats detectades del territori.
- Promoure la comunicació i difusió dels serveis i activitats relacionades amb el projecte.
- Recollir els indicadors de seguiment i implementació de projecte en el seu territori.

Abast territorial del servei

La VilaVeïna s'adreça a la població de La Marina, però és un servei en el qual qualsevol persona que viu, treballa o cuida d'algun familiar a la ciutat de Barcelona, pot dirigir-se al servei.

VilaVeïnes i fases de desplegament:

- Fase 1 – octubre 2021: El Congrés i els Indians, Vilapicina i la Torre Llobeta, Provençals del Poblenou i La Marina.
- Fase 2 – setembre 2022: El Gòtic, La Vila de Gràcia, El Carmel, La Maternitat i Sant Ramon, Sant Gervasi de Cassoles i La Trinitat Vella.
- Fase 3 – març 2023: Camp de l'Arpa, Badal, Dreta de l'Eixample, Casc Antic d'Horta, La Prosperitat i El Maresme.

L'objectiu a llarg termini és desplegar aquest projecte a tota la ciutat, implementant al voltant de 115 VilaVeïnes.

A qui va dirigit

El projecte s'adreça a totes les veïnes i veïns d'una VilaVeïna però, especialment a:

- Persones grans
- Famílies amb infants de 0-3 anys
- Persones cuidadores, que, de forma remunerada o no, assumeixen tasques i responsabilitats de cura.

Objectius del servei

Objectiu general:

El projecte VilaVeïna pretén millorar el benestar i la qualitat de vida de les persones que requereixen cures i de les persones que les proveeixen, a partir d'una millor coordinació dels serveis i recursos del territori més propera i comunitària, que permeti afrontar amb més eficiència i benestar els canvis demogràfics i socials de la ciutat i reconegui la centralitat de les cures en el sosteniment de la vida (ètica de la cura).

Objectius específics:



1. Apropiar al veïnat els serveis de cura existents al territori i de la ciutat.
2. Facilitar, potenciar i dinamitzar espais de relació col·lectiva per afavorir una comunitat que cuida.
3. Promoure la corresponsabilitat de la cura per revertir les desigualtats existents en la provisió d'aquesta i dignificar la vida de les persones cuidadores.
4. Promoure espais de treball entre professionals, serveis, entitats i ciutadania organitzada vinculats a la cura per garantir la integralitat en les intervencions i la prevenció de situacions de malestar vinculades a la cura i al sosteniment de la vida.
5. Sensibilitzar a la ciutadania entorn del reconeixement i centralitat social del treball de cures i la seva contribució a la sostenibilitat de la vida i de l'economia.
6. Promoure actuacions per garantir l'espai públic com un entorn que cuida.

Com desenvolupem els objectius, a través de què

- Informació i orientació:

Espai informatiu sobre els recursos, serveis, iniciatives i prestacions de suport i acompanyament a la cura obert a tot el veïnat.

- Assessorament legal:

Orientació jurídica sobre processos i contractació de serveis de cura adreçada a persones i famílies i a professionals de la cura.

- Promoció de les habilitats familiars:

Espais de suport i acompanyament a les habilitats familiars per adults amb infants de 0 a 3 anys a càrrec.

- Suport a la conciliació:

Iniciatives de proximitat que faciliten espai i temps per a les persones que cuiden d'infants i de persones dependents.

- Benestar emocional i suport mutu:

Marc de trobada i d'intercanvi per acompanyar col·lectivament problemàtiques vinculades al benestar emocional i a la cura.

- Foment de la corresponsabilitat:

Iniciatives adreçades a promoure l'equitat en l'assumpció de les responsabilitats de cura en clau de gènere i d'edat.

Principals derivacions a altres serveis i recursos

Els agents bàsics amb qui es treballa en el territori són:

- Equipaments i serveis:

- Centre de Serveis Socials

- Centre d'Atenció Primària

- Referent de Benestar Emocional Comunitari/a (REBEC)



■ Treballador/a social

- Casal de Gent Gran
- Escola Bressol Municipal
- Agència de Salut Pública de Barcelona
- Entitats i associacions que treballen al voltant de les cures
- Iniciatives ciutadanes no formals vinculades a la cura
- Equip tècnic del Districte
 - Tècnic/a Barri
 - Tècnic/a d'Acció Comunitària
 - Tècnic/a Persones Grans
 - Tècnic/a Infància
 - Tècnic/a Educació
 - Tècnic/a Salut
- Equipament on es troba ubicada la VilaVeïna: casal de barri, biblioteca, centre cívic, etc.

Agenda (reunions d'equip, dies d'atenció individual, etc.)

L'atenció individual, fora d'excepcions, es realitza durant els dos matins i dues tardes que el servei ofereix el servei d'atenció a la ciutadania.

La persona referent territorial destina l'altra part de la seva jornada laboral a l'organització del servei i les activitats que s'hi desenvolupen, així com a la coordinació amb els agents i iniciatives del territori. Aquest horari de treball és flexible i adaptable a les necessitats del projecte.

L'ATENCIÓ INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL NOSTRE SERVEI

Atenció individual

L'atenció individual, fora d'excepcions, es realitza durant els dos matins i dues tardes que el servei ofereix el servei d'atenció a la ciutadania (dilluns i divendres, de 9.30 a 13.30 hores i dilluns i dimecres, de 16.30 a 20.00 hores).

A la Marina el percentatge majoritari de persones ateses són, famílies amb infants a càrrec i persones cuidadores familiars o properes. També s'atenen professionals de la cura i persones amb necessitats de suport però amb un percentatge més reduït que els primers col·lectius mencionats.

La majoria de persones ateses són dones d'entre 31 i 65 anys.

Atenció grupal: quina atenció grupal fem i oferim?

Segons les necessitats detectades no cobertes al territori, s'ha desenvolupat una sèrie de projectes per a les cures junt amb altres agents de la Marina.

Aquestes accions es desenvolupen en l'horari més adient per a la realització de l'acció d'acord amb el públic destinatari.

● **Famílies amb infants a càrrec:**

Projectes desenvolupats:



- Al llarg de set mesos es va desenvolupar el projecte "Espai Conversem" on un grup de mares va tenir l'oportunitat de crear xarxa i relació entre d'elles i aprendre a millorar la seva comunicació idiomàtica.

Nombre de sessions: 20.

Agents col·laboradors: Ludoteca Casa dels Colors, Casal de Barri la Vinya, dinamitzadora amb llarga trajectòria professional al territori en educació idiomàtica i diversos agents del territori van col·laborar amb la difusió del projecte.

S'ha participat activament en la creació dels següents espais de trobada per a famílies amb infants a càrrec en edat 0-3:

- Cafè per compartir a l'escola bressol Collserola. Nombre de trobades: 2.

Agents de coproducció: EBM Collserola, Serveis Socials i VilaVeïna.

- Projecte d'Habilitats Familiars "Jugant amb tu t'ajudo a créixer".

Nombre de trobades: 6

Agents de coproducció: Grup de treball d'Habilitats Familiars de la Taula d'Infància, Adolescència i Famílies de la Marina on està o participa VilaVeïna, el Pla de Desenvolupament Comunitari i l'Agència de Salut Públic, l'Espai Familiar Casa dels Colors, Ludoteca Casa dels Colors, Biblioteca Francesc Candel, El Graner, Serveis Socials, Fundació Mans a les Mans, Servei de dinamització Imagina't, Escola Bressol Municipal Niu d'Infants i Escola Bressol Municipal Collserola.

- Tarda en família a EBM Niu d'Infants: les mares participants del projecte Jugant amb tu t'ajudo a créixer tenen la voluntat de mantenir aquestes trobades i la direcció de l'escola tenia la idea d'obrir l'escola al barri. Des de l'encaix d'aquestes dues iniciatives, sorgeix aquest projecte. El projecte naix des d'una necessitat veïnal, és per això, que s'ha plantejat de manera molt oberta i es promourà sempre la participació i autonomia del veïnat. Un cop al mes, es donarà un espai de participació on les famílies seran les qui generaran allò que succeeixi aquella tarda.

Nombre de trobades: 1 (va ser a desembre, es continuarà al llarg del 2023).

Agents de coproducció: Serveis Socials, VilaVeïna i EBM Niu d'Infants. (La resta d'Escoles Bressol Municipals i els agents del grup d'Habilitats Familiars, donaran suport al projecte).

- Mares cuidem-nos: s'ha fet tres sessions puntuals per facilitar l'autocura de les mares, la xarxa entre les mateixes i el coneixement dels recursos i serveis del territori i la ciutat. Aquestes sessions s'han fet junt amb Barcelona Cuida i el Casal de Barri de la Vinya. Mans a les Mans i el Servei de Famílies col·laboradores, també han posat el seu granet de sorra. Aquest projecte comptava amb la possibilitat d'un espai de canguratge en cas de necessitat, finalment cap mare ho va necessitar.
- L'espai públic també és de la petita infància. Al llarg del 2022, s'ha posat a disposició de la ciutadania, un espai de joc específic per a la petita infància en dues ocasions diferents, un als Jardins de Ca l'Helena junt amb el Casal de Barri la Vinya i l'altre a la Plaça de la Marina per a la festa d'inici de curs de la Ludoteca Casa dels Colors. També s'ha ofert conta contes a la fira de comerciants i treballs manuals per a la infància a la fira de les entitats de la Marina. Així com s'ha fet difusió del projecte "Espai de Joc als Jardins de la Mediterrània del Pla de Barri" dinamitzat per Tatainti.

- **Persones cuidadores familiars o properes:**



- Es va desplegar el projecte “A la Marina Cuidem a qui Cuida” per facilitar el benestar físic i emocional de les persones cuidadores familiars. A aquest projecte va col·laborar el Centre Cívic el Relloige, l'Associació de Familiars Cuidadors de la Zona Franca, l'Agència de Salut Pública amb el programa a la Marina ens cuidem, va cedir el model del seu programa i proposar una dinamitzadora arrelada al territori. Amb un total de 10 sessions de dues hores, es va formar un grup d'unes sis dones, que actualment continuen reunint-se junt amb la dinamitzadora de manera autoorganitzada a l'Espai Veïnal Química, un cop cada dues setmanes. Amb el mateix objectiu d'aquest projecte s'està treballant coordinadament junt amb Servei Social, per fer a gener de 2023 unes sessions d'escolta activa de les necessitats d'aquest col·lectiu.

- **Treballadores de la llar i les cures:**

- Al llarg del primer semestre 2022 l'entitat Mujeres Unidas Entre Tierras va oferir un espai estable tots els dissabtes a la tarda per a facilitar el benestar emocional i físic de les treballadores de la llar i les cures. Es tractava d'un espai de creació col·lectiva i apoderament que va acabar desenvolupant una peça teatral concreta que després serviria per a la sensibilització i dignificació del treball de la llar i les cures de cara a la ciutadania. A l'últim trimestre de 2022, el VilaVeïna es va sumar a aquest projecte on també estan el Centre Cívics que cedeixen els espais per a la pràctica d'aquesta peça teatral anomenada “Uniendo Tierras”. Actualment, s'ha configurat un espai estable tots els dimecres i divendres de 19 a 21, qualsevol treballadora de la llar i les cures, pot disposar d'aquest espai d'apoderament, suport mutu i benestar mitjançant el teatre social.
- “Uniendo Tierras”, s'ha representat en tres ocasions diferents al llarg del territori de la Marina, com a forma de sensibilització ciutadana, es calcula que almenys 180 persones han tingut l'oportunitat de veure l'obra i reflexionar al voltant de les idiosincràsies del treball de la llar i les cures.
- Com a forma d'oferir espais formatius, es va desenvolupar un cicle puntual anomenat “Cicle Informa't” on a una sessió s'oferia informació al voltant dels processos de regularització administrativa i l'altra informació dels drets al règim laboral del treball de la llar i les cures.

- **Persones grans:**

- S'ha participat en la Xarxa del Voluntariat de la Marina.
- S'ha participat en el Grup de treball de Gent Gran i a la Taula Radars i s'ha estat en contacte amb tots els actors que hi formen part.
- S'ha participat activament a l'Aula de Salut per a la Gent Gran de la Marina, que va disposar de diferents propostes dels participants en el Grup de Treball de Gent Gran, amb un total de 12 sessions i 15 persones participants
- S'ha impulsat un projecte per anar a conèixer diferents projectes i serveis que hi ha per a la Gent Gran a la Marina. El projecte s'ha anomenat “Fem Voltes” el desenvoluparà al llarg del 2023 amb una periodicitat quinzenal.
- S'han fet tres Xerrades del Col·legi Oficial de Farmacèutics, una per cada casal de Gent Gran.
- Activitat a l'espai públic puntual amb el Casal de Barri la Vinya: Berenar Saludable, jocs i ball en línia.

- **Ciutadania en general:**

Per a la promoció del benestar emocional i físic de la ciutadania en general, VilaVeïna la Marina va participar activament al “Cicle de Salut Mental Trencaments”.

El cicle va ser una proposta per parlar col·lectivament sobre els malestars emocionals. Les jornades



van néixer amb la voluntat de coordinar diferents agents del barri i promoure la cultura de l'autocura respecte a la gestió de les emocions i la salut mental. Alhora es va aprofitar per donar a conèixer els recursos existents a la Marina en relació amb la salut mental i emocional. TRENCA/MENTS va tractar de trencar amb els estigmes que hi ha sobre la salut mental i els malestars emocionals. Les diferents activitats anaven dirigides a despatologitzar i desestigmatitzar la cura de la ment, l'intangible de tot ésser.

Les jornades van donar el tret de sortida el 10 d'octubre amb motiu del Dia Mundial de la Salut Mental i van acabar el 13 de desembre. Van ser set les propostes que van configurar la primera edició de les jornades.

Les jornades es van organitzar des dels equipaments culturals del barri -la, el Centre Cívic Casa del Rellotge-Sala Pepita Casanellas i el Centre Cívic La Cadena- i des del CAP de la Marina, el CAP Doctor Carles Ribes i el projecte de VilaVeïna, amb el suport de l'Agència de Salut Pública de Barcelona i el Servei de dinamització Juvenil Química.

A més a més, al llarg de tot l'any, l'espai d'informació i orientació del VilaVeïna s'ha portat al carrer en quatre ocasions diferents, amb l'objectiu d'aproximar-se a la ciutadania.

Atenció comunitària: quina acció comunitària tenim actualment?

- **Treball amb agents del territori:**

Les taules i espais de treball on el VilaVeïna a la Marina s'ha integrat i ha fet més treball són: la Xarxa 0-3, el Grup de Treball de Gent Gran, Habilitats Familiars i la Xarxa del Voluntariat de la Marina.

També s'ha assistit, almenys un cop o més d'un a: Taula de Dones, Economia Social i Solidària, Taula Radars, Coordinadora de TIAF (Taula d'infància Adolescència i Famílies) i el Grup de Treball d'Infància que ha començat aquest any i on tindrem un paper prou important.

Taules on queda pendent la nostra participació: Interculturalitat i Atur i Salut Mental.

A part de la participació en les taules VilaVeïna s'ha donat a conèixer i està en contínua relació amb gran part dels agents del territori:

Hi ha alguns agents amb els quals la relació ha estat molt fluida després del primer contacte. Com ara amb Mans a les Mans, Servei de dinamització Imagina't, La Ludoteca, els serveis educatius, l'educadora 0-3 de Serveis Socials, el projecte a la Marina ens Cuidem, AVV Can Clos, el Casal de Barri la Vinya, Radars, Vincles, Avis Món, l'Espai Veïnal Química, etc. En general estem connectats amb la majoria de Serveis municipals del territori.

A més a més, es manté comunicació continuada i constant amb les entitats més relacionades amb l'àmbit de les cures com ara l'Associació de Familiars Cuidadors de la Zona Franca o Mujeres Unidas Entre Tierras (entitat de treballadores de la llar i les cures).

Així mateix, cal destacar, que s'ha instaurat coordinacions trimestrals periòdiques amb districte i Serveis Socials.

També s'ha participat en la Taula de Salut Mental i de Gent Gran de districte.

Pel que fa al treball amb persones amb diversitat funcional, VilaVeïna la Marina, ha teixit relació amb institucions com Serveis Social i l'equip d'atenció primària, el CDIAP i la tècnica de districte de l'Institut de Persones amb Discapacitat. Així com entitats específiques del territori: Sinmadif ("Sindicat de Mares en la Diversitat Funcional"), Fundació Pere Mitjans, ASPROSEAT, Art transforma i altra de ciutat anomenada Dincat.

A més s'ha iniciat el grup de treball de diversitat funcional: a la recerca de necessitats i coneixement del territori, VilaVeïna la Marina, es va adonar que no hi havia cap espai de treball per parlar de



temes específics per a la diversitat funcional. Llavors, es va crear una primera trobada telemàtica amb les entitats de diversitat funcional mencionades que va acabar amb una trobada presencial a l'activitat inclusiva de l'entitat Pere Mitjans, la resta d'entitats van tenir l'oportunitat de participar en el projecte inclusiu de la fundació Pere Mitjans i això va resultar en el fet que al llarg de tot l'últim trimestre 2023, ASPROSEAT i Pere Mitjans, compartiren el matí dels dijous a aquest projecte de moviment expressiu i inclusiu. És així, com es va facilitar la xarxa i la creació de nous vincles tècnics i veïnals.

Quina atenció grupal i comunitària podem compartir amb els altres recursos en una cartera grupal i comunitària compartida?

VilaVeïna vol fomentar una millor coordinació dels serveis i recursos del territori i donar així, una resposta més integral a les persones que requereixen cures o les proveeixen.

És per això, que VilaVeïna prioritza generar propostes d'acció compartides entre els diversos agents socials, culturals, econòmics i la ciutadania en general del territori.

L'ACOLLIDA AL NOSTRE SERVEI

Com acollim actualment des del nostre servei?

- Dins de l'horari d'atenció: dos matins, dilluns i divendres, de 9.30 a 13.30 hores; i una tarda, dimarts de 16.00 a 20.00 hores.
- Atenció oberta sense cita prèvia: presencialment, telèfon i correu electrònic.
- Puntualment, per la realització d'algun tràmit, s'estableix cita prèvia.

Quines necessitats tenim com a servei amb relació a l'acollida?

La persona que està en el servei d'atenció a la ciutadania ha de conèixer els horaris, les formes de contacte amb el servei, el públic destinatari, les activitats que s'estan realitzant, els serveis que promou VilaVeïna i el projecte en general.

NOM DEL SERVEI

Konsulta'm +22 (Sants-Montjuïc)

Àrea municipal a la que pertany

Direcció de Serveis d'Envel·liment i Cures de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.

Organització del servei

Servei d'orientació emocional per a persones majors de 22 anys i les seves famílies i assessorament a professionals de la xarxa comunitària. On la persona es pugui sentir escoltada, oferint-li suport, contenció, acompanyament i orientació al seu malestar emocional, realitzant així una tasca de prevenció en salut



mental, creant un entorn pròxim i segur per la persona. Alhora el Programa Konsulta'm +22, és un servei de proximitat i accessible, que permet fer una primera detecció de possibles problemes de salut mental. I és un espai on els i les professionals que atenen a persones adultes, poden trobar respostes i resoldre dubtes sobre com orientar i acompanyar a una persona amb una situació de malestar emocional.

Equip CAI (noms de l'equip i perfil/funció, com estem organitzats)

2 professionals:

- Psicòloga General Sanitària
- Educadora social i Treballadora social

Ambdós professionals estem vinculats/des a la xarxa de salut mental de cada zona, i han de tenir formació i experiència en intervencions preventives en salut mental, valoració diagnòstica i de l'estat emocional i reconeixement de factors de risc. Alhora han de tenir experiència i facilitat en el treball amb el col·lectiu de persones en situació de risc d'exclusió social i de situacions relacionat amb problemes relacionals i de violències.

Abast territorial del servei

Districte de Sants – Montjuic

A qui va dirigit

- Atenció a persones adultes, grans i famílies o persones de referència significatives, independentment del lloc de procedència.
- Suport a professionals dels diferents districtes i/o zones assignades del programa que treballin amb persones que presentin un patiment emocional que requereixin un assessorament expert per part d'un/a professional de salut mental.
- Suport a líders comunitaris en relació a temes relacionats amb l'abordatge de la salut mental a la comunitat i la prevenció de l'estigma.
- Suport a espais i/o escenaris on es donen les dinàmiques socials de la població diana (casals, associacions, serveis de salut, serveis educatius, serveis socials, espais on es realitzin activitats comunitàries, serveis especialitzats..).
- Persones majors de 22 anys que necessiten una resposta especialitzada, àgil i immediata al seu malestar o patiment emocional.
- Familiars o referents socials que demanin una orientació i un suport especialitzats per part d'un professional de salut mental per ajudar a una persona major de 22 anys amb patiment emocional.
- Professionals que treballen en entorn comunitari que necessiten un assessorament sobre casos o situacions concretes de patiment o malestar emocional que es poden trobar durant l'exercici de la seva tasca professional diària, per a l'activació d'estratègies de prevenció indicada en grups de risc o de difícil maneig.

Objectius del servei

Els objectius generals del Programa Konsulta'm +22 són:

- Detectar i atendre de manera preventiva el patiment psicològic i els problemes de salut mental de persones adultes i grans.
- Oferir una orientació oportuna, sensible a la diversitat sociocultural i socioeconòmica de la ciutat, i recursos de suport per la població adulta i gran, amb especial atenció a aquells col·lectius amb major



vulnerabilitat.

- Promocionar hàbits saludables i prevenir la malaltia mental entre la població adulta i gran, sent sensibles a les diferències culturals.

Els objectius més operatius del Programa Konsulta'm +22 són els següents:

- Dinamitzar el programa de suport de salut mental a serveis comunitaris adreçats a la població adulta i gran que no tinguin suport formal per part de la xarxa de salut mental.
- Oferir un espai d'escolta i d'atenció pels casos de malestar psicològic de persones adultes i grans, amb atenció de les persones que necessiten una resposta especialitzada, àgil i immediata al seu patiment, així com dotar-los d'eines per afrontar una situació personal angoixant. Si és necessari, s'orienta un pre-diagnòstic dels símptomes o trets observats. S'ofereix, si cal, orientació i recolzament especialitzat a les persones de referència de la persona atesa, comptant sempre amb la seva autorització i tenint en compte normativa en matèria de protecció de dades aplicable en aquest tipus de situacions.
- Contribuir a la detecció precoç del trastorn mental en població adulta i de gent gran.
- Redreçar als serveis de salut mental a les persones amb trastorn mental desvinculats/es que ja han estat atesos/es o hi ha una psicopatologia que ho requereix. En els casos que és necessari, l'equip orienta i acompanya a la persona i a la seva família a la xarxa de salut mental de referència
- Oferir un servei a disposició dels/es professionals del territori que treballen amb serveis o equipaments en els que es puguin identificar persones amb patiment emocional per diferents motius. S'ofereix assessorament i orientació sobre casos o situacions concretes que es poden trobar durant l'exercici de la seva tasca professional diària, així com intervenció en l'ambient natural.

Com desenvolupem els objectius, a través de què

1. Consulta oberta: facilitant informació del servei a entitats del barri perquè pugui informar-ne a la ciutadania perquè puguin venir a consultar.
2. Activitats Grupals: participant de taules on, a través de la interacció, sorgeixen propostes i demandes.
3. Atenció a professionals: mapatge de recursos i anar a conèixer els recursos de primera mà per tal de facilitar que ens coneguin.

Principals derivacions a altres serveis i recursos

- Agents municipals
- Serveis educatius
- Serveis d'inserció Laboral
- Xarxa de salut
- Xarxa de salut mental
- Serveis socials
- Xarxes de participació
- Altres programes de suport

Agenda (reunions d'equip, dies d'atenció individual, etc.)



- **Atenció individual:** Dimarts matí.
- **Atenció comunitària:** quan convingui.

Reunions organitzatives i de casos:

- Internes de l'equip del Programa (un cop/setmanal o quinzenal)
- Equip del Programa amb CSMA (mensual o trimestral)
- Equip del Programa amb la direcció de l'entitat gestora del servei (trimestral o semestral)
- Equips del Programa de la ciutat (anual)

L'ATENCIÓ INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL NOSTRE SERVEI

Atenció individual

Àmbit d'atenció i suport a la persona adulta i gran

- Assessorament i orientació davant de situació de patiment emocional.
- Detecció de possible trastorn mental i necessitat de tractament.
- Itinerari d'acompanyament al servei especialitzat fins a l'inici de l'atenció en casos de risc de desvinculació o d'elevat risc per a la integritat de la persona o el seu entorn.
- Acompanyament de la persona a serveis de SMA pels casos de risc de no adherència al tractament.
- Seguiment posterior a les derivacions/orientacions.

Àmbit de suport a les famílies i persones de referència significatives

- Orientació i assessorament.
- Possibilitat de fer tallers grupals o sessions grupals en col·laboració amb altres equipaments i serveis.

Atenció grupal: quina atenció grupal fem i oferim?

- Realització d'activitats grupals fetes segons demanda per alguna entitat del territori que detecta un grup vulnerable amb alguna necessitat.
- Solen realitzar-se en la pròpia comunitat, en l'espai que cedeix l'entitat que fa la demanda.
- Es promou l'expressió i participació dels participants (objectiu principal).

Atenció comunitària: quina acció comunitària tenim actualment?

Suport als professionals que treballen al territori amb persones majors de 22 anys que presentin signes de malestar emocional en l'entorn comunitari

L'atenció individual i suport a professionals que treballen amb persones majors de 22 anys esdevé una de les accions clau i el principal focus d'intervenció del programa, donat que s'apropa la salut mental a



l'entorn de la persona a partir de les persones de referència que tingui.

Cal tenir en compte que es realitza una promoció de les funcions de prevenció i promoció de la salut mental en programes socials i de desenvolupament comunitari, amb un enfocament salutogènic i de treball integrat de xarxa.

Per a efectuar un bon cribatge de situacions de risc en l'àmbit de la salut mental, és fonamental realitzar una bona anàlisi de les necessitats expressades pels/les professionals que treballen amb persones adultes i grans que presentin malestar emocional. Efectuar aquesta anàlisi conjunta, requereix plantejar una estratègia de valoració de casos.

A més, és fonamental realitzar un mapa d'actius i dels principals recursos del territori, per poder orientar o establir, de forma conjunta, les principals estratègies en funció de cada cas.

A continuació s'enuncien les principals accions de suport als professionals:

- **Facilitador de recursos del territori (mapa d'actius).**
- **Facilitar eines concretes de maneig de persones amb malestar emocional o trastorn de salut mental.**
- **Coordinació amb el CSMA per comentar casos de la comunitat que requereixin seguiment especialitzat.**

Suport als/les professionals de serveis comunitaris

- **Informació i clarificació d'objectius i límits del programa.**
- **Recepció de la demanda.**
- **Valoració de la situació. Dona suport en el cribatge dels trastorns de salut mental de persones atesos pels i per les professionals.**
- **Proposta d'una estratègia d'intervenció consensuada amb professionals del territori.**
- **Cribatge de si cal efectuar alguna derivació a un servei de la xarxa de salut mental.**
- **Assessorament, orientació i suport als professionals en el marc dels objectius del programa, tant a nivell individual com grupal. Pot ser necessària la realització de grups de reflexió conjunta i suport a professionals que treballen amb persones que presenten una situació de malestar emocional.**

Suport a professionals de centres comunitaris, en la detecció, cribatge i maneig en context local de casos que desbordin als professionals i que precisin suport en el seu maneig.

Suport en l'àmbit sociolaboral als i les professionals tècnics d'inserció sociolaboral pels casos de dubtes i suport en el cribatge per derivar o no a serveis especialitzats en salut mental.

Suport a professionals de l'àmbit educatiu de persones > 22 anys per aquells casos en els quals no ha estat suficient el suport i assessorament rebut per altres recursos del propi entorn educatiu i/o de programes



salut o necessitin vinculació o revinculació al CSMA.

Suport en l'àmbit de la cultura, el lleure, els esports pel maneig de situacions disruptives que generin angoixa als professionals donada la seva complexitat o difícil maneig (biblioteques, activitats organitzades de temps de lleure i equips esportius, etc.)

Suport a professionals referents de xarxes de poblacions específiques en la prevenció dels trastorns de salut mental, promoció de la salut mental positiva, així com la detecció de possibles de casos de risc i criteris d'actuació entre iguals i de derivació a la xarxa de salut mental.

Suport a iniciatives comunitàries per a la millora de salut mental de col·lectius més vulnerables o de major risc

- **Informació i/o participació en les taules de salut mental del territori per donar a conèixer les necessitats i oportunitats del seu territori en quan a la millora de la salut afectiva i de salut mental en el seu conjunt de la població >22 anys en situació de major vulnerabilitat o risc.**
- **Suport en ajudar a combatre l'estigma relacionat amb la salut mental, inclòs l'ús i consum problemàtic de drogues i altres addiccions comportamentals.**
- **Col·laboració en les iniciatives de promoció i prevenció de la salut mental en la comunitat (exemple, publicació en la revista del barri, ràdio local, tallers en centres oberts, associacions de veïns/es (desnonaments).**
- **Agent que activa els recursos de la xarxa comunitària perquè resultin agents de salut per a la persona.**
- **Suport per la millora de la convivència en entorns comunitaris en els casos de persones amb comportaments disruptius de difícil maneig per part dels professionals dels serveis comunitaris que els atenen.**
- **Suport a moviments socials d'afectats o d'associacions comunitàries que tinguin dubtes en el maneig comunitari d'una situació que genera angoixa de persones que presenten una situació de malestar emocional o TSM.**

Quina atenció grupal i comunitària podem compartir amb els altres recursos en una cartera grupal i comunitària compartida?

El Konsulta'm +22 prioritza poder generar propostes d'acció compartides entre els diversos agents socials del territori per generar sinergies i poder, així, aconseguir un treball integral i transversal.

L'ACOLLIDA AL NOSTRE SERVEI

Com acollim actualment des del nostre servei?

- **Presencialment i sense cita prèvia, en l'horari específic establert.**
- **Trucant per telèfon 662-92-70-53.**
- **Enviant un correu electrònic a: konsultam22.santsmontjuic@pereclaver.org**
- **WhatsApp o videotrucada.**



Acollida

- **Recepció en un entorn privat i confidencial.**
- **Presentar el recurs i clarificar àmbit d'actuació i límits del programa.**
- **Escoltar la demanda.**
- **Valoració criteris inclusió en programa: persones majors de 22 anys amb patiment psicològic o malestar emocional; en professionals i famílies el motiu de l'assessorament ha d'estar relacionat amb les persones a les quals s'adreça el Programa.**
- **Registre informació bàsica.**

Quines necessitats tenim com a servei amb relació a l'acollida?

En l'actualitat necessitem:

Tenir una sala d'espera amb privacitat.

Dos despatxos (un per cada professional) de visites que garanteixi la privacitat i confidencialitat del que expliquin (insonorització).

.Cartell informatiu que indiqui l'entrada del Konsultam +22

Com sabrà el professional que hi ha una persona esperant a la sala d'espera? (despatx amb laterals de vidre?)



NOM DEL SERVEI
XARSE (Xarxa de Resposta Socioeconòmica). <u>Punt XARSE de la Marina.</u>
Àrea municipal a la que pertany
Foment de Ciutat S.A. És un servei encarregat per la Gerència Municipal i l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.
Organització del servei
Equip de 19 professionals (13 tècniques d'atenció directa, 5 tècniques d'atenció telefònica i 1 coordinadora), distribuït per 11 punts XARSE als barris del Pla de Barris (Ajuntament de Barcelona). Al <u>punt XARSE de la Marina</u> , hi treballen dues tècniques d'atenció presencial els dimecres (de 8:30h a 18:30h) i els dijous (de 8:30h a 15h).
Equip CAI (noms de l'equip i perfil/funció, com estem organitzats)
<ul style="list-style-type: none">• Referent XARSE al Pla de Barris de la Marina: Xitlali Hernández• Coordinadora punts XARSE: Amaia Paíno• Tècnica d'atenció presencial 1: Fernanda Paz• Tècnica d'atenció presencial 2: Ànnia Segarra
Abast territorial del servei
<ul style="list-style-type: none">• Servei per veïns i veïnes dels territoris d'actuació del Pla de Barris. En concret, al <u>punt XARSE de la Marina</u>, només s'atenen persones residents als barris de La Marina de Port i la Marina del Prat Vermell.
A qui va dirigit
El servei va dirigit a la ciutadania que necessita un suport per presentar les sol·licituds d'ajuts econòmics i o prestacions de l'Administració Pública. Especialment s'adreça a aquelles persones que per bretxa digital, manca de xarxa, barrera idiomàtica i/o dificultats per realitzar gestions burocràtiques de manera autònoma, necessiten un acompanyament professional per accedir als recursos econòmics existents.
Objectius del servei
<ul style="list-style-type: none">• Assessorar les persones respecte a aquells ajuts i/o prestacions econòmiques a les quals puguin tenir dret.• Acompanyar en el procés de sol·licitud digital d'aquests ajuts i/o prestacions econòmiques.• Acompanyar en la realització d'aquells tràmits digitals que tinguin a veure (exclusivament) amb aquests processos de sol·licitud.
Com desenvolupem els objectius, a través de què
Majoritàriament s'ofereix atenció directa i individualitzada per cada persona usuària o família que ho necessiti. Telefònicament es fa un primer filtre per poder orientar la persona i donar-li tota la informació necessària per poder accedir als recursos de l'Administració.



Principals derivacions a altres serveis i recursos

Per aquelles demandes que la XARSE no pugui cobrir, orientem les persones als recursos, serveis i/o entitats existents. Principalment son (per ordre):

- Punt d'Assessorament Energètic (PAE)
- Serveis Socials de La Marina
- Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)
- Barcelona Activa
- Barcelona Activa (Treball als barris)
- Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) ICAB
- Concilia

Agenda (reunions d'equip, dies d'atenció individual, etc.)

- **PERSONAL:** Dues tècniques d'atenció presencial, atenent persones usuàries a l'hora a la mateixa sala.
- **HORARIS D'ATENCIÓ:** Dimecres (de 8:30h a 18:30h) i dijous (de 8:30h a 15h).

L'ATENCIÓ INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL NOSTRE SERVEI

Atenció individual

La majoria de les vegades es fa atenció individual (presencial).

Atenció grupal: quina atenció grupal fem i oferim?

Mensualment, es fan dues sessions en format grupal (grups de 8-10 persones).

Atenció comunitària: quina acció comunitària tenim actualment?

Veure punt anterior

Quina atenció grupal i comunitària podem compartir amb els altres recursos en una cartera grupal i comunitària compartida?

Compartir recursos per accedir a l'Administració digital de manera fàcil i autònoma (per persones usuàries), així com informació sobre els ajuts i prestacions econòmiques existents.

L'ACOLLIDA AL NOSTRE SERVEI:

Com acolim actualment des del nostre servei?

- **Ens arriben persones a través de dos canals:**
 - Persones usuàries que truquen pel seu compte al telèfon per demanar cita prèvia de la XARSE.
 - Professionals d'altres serveis/entitats que deriven persones usuàries al nostre servei a través de correu electrònic.



- **No s'atén a cap persona sense cita prèvia.**
- **La recepció de l'equipament disposa del llistat diari de cites i quan arriba la persona avisa al professional del servei. A les persones que no tenen cita prèvia, se les adreça a trucar al telèfon per demanar-la.**

Quines necessitats tenim com a servei amb relació a l'acollida?

- **Que els canals de derivació funcionin i siguin propers.**
- **Els serveis o entitats derivadores han de proporcionar la informació necessària en relació al cas/família per tal que la puguem atendre correctament.**
- **La recepció de l'equipament ha de poder seguir informant les persones que no poden acudir a la XARSE sense cita prèvia i facilitar el telèfon.**



Servei Satèl·lit preferent
NOM DEL SERVEI
Dispositius d'Atenció Integral a barris, Direcció d'Orientació i Mercat de treball, Barcelona Activa.
Àrea municipal a la que pertany
Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda.
Organització del servei
Dues tècniques d'orientació i d'inserció laboral, integrades dintre d'un equip de 16 professionals.
Equip CAI (noms de l'equip i perfil/funció, com estem organitzats)
Es preveu la participació com servei no resident, desenvolupant activitats puntuals.
Abast territorial del servei
<ul style="list-style-type: none">• La Marina de Port• La Marina del Prat Vermell
A qui va dirigit
Població en edat laboral resident als territoris esmentats, inscrits al SOC com a demandants d'ocupació. Han de tenir un nivell mínim de maneig de la llengua, que els permeti desenvolupar activitats de manera autònoma.
Objectius del servei
L'objectiu del servei és la inserció sociolaboral, o la millora de les competències professionals de la persona usuària per augmentar la seva ocupabilitat.
Com desenvolupem els objectius, a través de què
Es desenvolupen itineraris personalitzats d'inserció, tutoritzats, amb cadascuna de les persones participants. El punt de partida és el diagnòstic d'ocupabilitat de la persona, que permet dissenyar l'itinerari d'inserció, on es proposen diferents activitats adreçades a millorar els seus punts febles, com ara formacions, i suport a mida en la recerca de feina. Les formacions poden ser Professionalitzadores, Tècnico-professionals o en Competències Transversals. Tot el procés pivota al voltant de l'acompanyament individualitzat.
Principals derivacions a altres serveis i recursos
Centre de Formació d'Adults, Punt d'Informació Juvenil, Centre de Normalització Lingüística, Equip d'Assessorament Laboral per a persones amb discapacitat, cursos de Formació Ocupacional de diferents entitats, SAIER, SS.SS.
Agenda (reunions d'equip, dies d'atenció individual, etc.)
Dies d'atenció individual: <ul style="list-style-type: none">• Atenció presencial dilluns (matí i tarda), dimarts i dijous• Atenció telemàtica dimecres (matí i tarda) i divendres



L'ATENCIÓ INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL NOSTRE SERVEI
Atenció individual
L'itinerari de recerca de feina contempla l'entrevista d'acollida individual, així com totes les diferents tutories dintre de l'itinerari: d'orientació laboral, de seguiment de l'itinerari, de capaciació digital, de preparació de la inserció.
Atenció grupal: quina atenció grupal fem i oferim?
<ul style="list-style-type: none">• L'acollida inicial sol ser grupal (sessió informativa).• Oferim diferents tipus de formació, sempre grupal, en dues modalitats: presencial i, en menor mesura, telemàtiques: formacions professionalitzadores, que inclouen pràctiques en empreses, formació tècnica-professional, formació en Competències Transversals i Tallers monogràfics de recerca de feina, mercat de treball, drets i deures laborals.• S'ofereix també l'Espai de Recerca de Feina tutoritzat, on s'atenen diverses persones alhora però amb atenció individualitzada.
Atenció comunitària: quina acció comunitària tenim actualment?
Per la naturalesa dels itineraris personalitzats, l'atenció és individual o grupal, i únicament a persones en recerca o millora de feina.
Quina atenció grupal i comunitària podem compartir amb els altres recursos en una cartera grupal i comunitària compartida?
Les sessions d'acollida estan obertes a qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés al Servei. Aquestes sessions grupals serien, actualment, les úniques que tindrien marge a ser compartides o bé participades d'altres recursos, prèviament pactats. La resta d'accions grupals formen part de l'itinerari de les persones participants.

L'ACOLLIDA AL NOSTRE SERVEI:
Com acollim actualment des del nostre servei?
<ul style="list-style-type: none">• Accés habitual: Sessió grupal presencial amb cita prèvia. Possibilitat de fer primera acollida individual, presencial o telemàtica.• Es fa un filtre previ (telefònic, o presencial si han vingut en persona) on s'expliquen els requisits de participació.• Contacte via correu electrònic, WhatsApp i telèfon.• Formulari d'inscripció.
Quines necessitats tenim com a servei amb relació a l'acollida?
<ul style="list-style-type: none">• Que la persona tingui una informació acurada de l'oferta del nostre servei i dels requisits d'accés (inscripció al SOC i residència als barris).• Crear un clima adient: acollida, respecte, privacitat.



Servei Satèl·lit preferent
NOM DEL SERVEI
OND
Àrea municipal a la que pertany
Organització del servei
Equip CAI (noms de l'equip i perfil/funció, com estem organitzats)
Abast territorial del servei
<ul style="list-style-type: none">•
A qui va dirigit
Objectius del servei
Com desenvolupem els objectius, a través de què
Principals derivacions a altres serveis i recursos
Agenda (reunions d'equip, dies d'atenció individual, etc.)
<ul style="list-style-type: none">•
L'ATENCIÓ INDIVIDUAL, GRUPAL I COMUNITÀRIA DEL NOSTRE SERVEI
Atenció individual
Atenció grupal: quina atenció grupal fem i oferim?
<ul style="list-style-type: none">•
Atenció comunitària: quina acció comunitària tenim actualment?
Quina atenció grupal i comunitària podem compartir amb els altres recursos en una cartera grupal i comunitària compartida?



L'ACOLLIDA AL NOSTRE SERVEI:

Com acollim actualment des del nostre servei?

-

Quines necessitats tenim com a servei amb relació a l'acollida?

-



CONSENTIMENT INFORMAT TRACTAMENT DADES

D'acord amb Reglament General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades y Garantia dels Drets Digitals (BOE núm. 294, de 6 de desembre de 2018) us fem la informació bàsica sobre el tractament de les vostres dades personals.

En/Na _____ amb DNI/NIE/Passaport _

Nom sentit:¹

En/Na__ amb

_____ com a representant legal d' en/na amb
DNI/NIE/Passaport _____

Nom sentit de la persona representant: Nom del sentit de la persona representada:

² ADREÇA ELECTRÒNICA:
TELÈFON:

Podeu trobar tota la informació del **tractament 0070**, que s'aplica a procediments en matèria d'Atenció social bàsica a l'enllaç: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades?tractament=0070>

La finalitat del tractament és la Promoció i Gestió dels Serveis Socials Bàsics del sistema públic de serveis socials (recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població, titularitat de l'Ajuntament de Barcelona).

El tractament està legitimat en missió d'interès públic / exercici de poders públics / obligació legal i consentiment.

Seràn objecte del dit tractament el següent tipus de dades: identificatives, característiques personals, circumstàncies socials, ocupació laboral, informació comercial, econòmic/financeres i assegurances, dades relatives a la salut, geoposicionament.

¹ D'acord amb el decret de l'Alcaldia de data 22 d'octubre de 2020, vostè té dret a indicar el seu nom sentit o nom que es correspongui amb el gènere amb què s'identifica, quan aquest sigui diferent del que consta en el seu document d'identificació oficial. Les condicions i els efectes d'utilització per part dels òrgans i serveis municipals se circumscriuen a les actuacions que no formin part d'un procediment administratiu o que no tinguin implicacions jurídiques de caràcter oficial.



2. Camps de compliment no obligatori. En facilitar el vostre telèfon i/o correu electrònic consentiu en què les vostres dades personals siguin tractades per l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat de Gestionar la tramesa d'informació regular sobre l'activitat municipal.

Les vostres dades únicament seran cedides a altres administracions públiques que ho requereixin en l'ús de les seves competències previstes en una norma amb rang de llei, per tal donar compliment a les finalitats recollides en el present document o a empreses adjudicatàries de serveis externalitzats que requereixin el tractament de dades i que aleshores tindran la condició d'encarregades del dit tractament.

Estic informat/ada de la política de protecció de dades i dono el meu consentiment al tractament de les meves dades de caràcter personal per a la finalitat descrita. Recordeu que podeu retirar el vostre consentiment en qualsevol moment.

Podeu trobar tota la informació del **tractament 0162**, que s'aplica a procediments en matèria d' Informació regular sobre l'activitat municipal i de la ciutat a l'enllaç: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades?tractament=0162>

La finalitat del tractament és Gestionar la tramesa d'informació regular sobre l'activitat municipal i de la ciutat.

El tractament està legitimat pel vostre consentiment.

Estic informat/ada de la política de protecció de dades i dono el meu consentiment al tractament de les meves dades de caràcter personal per a la finalitat descrita. Recordeu que podeu retirar el vostre consentiment en qualsevol moment.

Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió, oposició al tractament i sol·licitud de limitació, adreçant-vos presencialment a qualsevol Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona i lliurant el formulari específic omplert i signat, o bé, adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament (Pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona), o bé, telemàticament a través de l'Oficina Virtual de Tràmits, <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001354>.

Si no esteu satisfets/etes amb el tractament de les vostres dades, podeu presentar una reclamació davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades: c. Rosselló, 214, 08008 Barcelona.

El responsable del tractament de les vostres dades és l'Ajuntament de Barcelona, pl. Sant Jaume, 1, 08002 Barcelona.

Podeu contactar al Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona, a l'adreça: <http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=505> (català)

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=506> (castellà) <http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=507> (anglès) o per correu postal, dirigint-vos a av. Diagonal, 220, planta 4, 08018 Barcelona.

Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades i obtenir els formularis corresponents al web www.bcn.cat/ajuntament/protecciondades

Pel què fa a l'intercanvi de dades i documentació entre aquest Ajuntament i altres administracions, l'informem del següent:

- En l'exercici de les seves competències pròpies i delegades en matèria de serveis socials, l'Ajuntament de Barcelona podrà comprovar, d'ofici i sense consentiment previ de les persones interessades, les dades personals declarades pels sol·licitants de les prestacions de les quals tingui atribuïda la competència legalment o reglamentàriament, i, si escau, les dades identificadores, la



residència, el parentiu, la situació de discapacitat o dependència, el patrimoni i els ingressos dels membres de la unitat econòmica de convivència, amb la finalitat de comprovar si es compleixen en tot moment les condicions necessàries per a la percepció de les prestacions i en la quantia legalment reconeguda, amb l'objectiu d'atendre les persones d'una manera integral, i abordant coordinadament llurs necessitats socials; en virtut del previst a la disposició addicional setena de la Llei 2/2014, del 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic (en la seva redacció donada per la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres,

- administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient).
- A l'efecte del que s'estableix a l'apartat anterior, s'entén per unitat econòmica de convivència la formada per la persona beneficiària amb el seu cònjuge o parella de fet i els familiars fins al segon grau de consanguinitat o afinitat que hi conviuen en el mateix domicili.
- Per tal de garantir l'atenció integral efectiva de les persones ateses per la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i els serveis sanitaris del sistema públic, l'Ajuntament podrà sense el consentiment de les persones interessades accedir a les seves dades de salut incloses a la Història Clínica (HCCC) del Servei Català de Salut; en virtut del previst a la Disposició addicional Quinzena de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials (afegida per l'article 71 de la [LLEI 2/2021, del 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic](#)); a l'art. 9.2 h del Reglament General de Protecció de Dades i a l'art. 28.2 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques (en la seva nova redacció donada per la Disposició final dotzena de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades y Garantia dels Drets Digitals); amb la finalitat de gestionar els serveis i prestacions del Sistema públic de serveis socials a Catalunya inclosos a la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010, d'11 d'octubre) oferts per l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la Llei municipal i de règim local de Catalunya (Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril) i la Carta Municipal de Barcelona 22/1998 de 30 de desembre.
- Les persones que accedeixen als serveis socials o, els seus representants legals si són menors de 14 anys, tenen el deure de facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre la situació; en compliment del previst a l'art. 13.1 a) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Barcelona, a de de

Signatura