

SERVEI DE PRIMERES ACOLLIDES 2019 (SPA).

1. INTRODUCCIÓ

El Servei de Primera Acollida de Serveis Social és l'espai d'atenció professional on s'atenen els ciutadans que s'adrecen al nostre Ajuntament per tal de formular una demanda de caràcter social.

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

En el servei d'acollida s'atendrà a les persones i famílies que s'adrecen per primera vegada als Serveis Socials Bàsics, com a les que tenen l'expedient tancat o les que tenen l'expedient obert i no han rebut intervencions durant els últims sis mesos.

Dins la primera acollida s'elaborarà un primer diagnòstic social de la situació del usuari/a i/o de la seva família. A partir aquest es determinarà el tipus d'actuació que requereix el cas. (Seguiments, dependència, vulnerabilitat, intervenció puntual que es dona des de les acollides) .

2. OBJECTIUS

- Donar cobertura de les necessitats bàsiques.
- Agilitzar la resposta al ciutadà que s'adreça al EBASP per formular una demanda social.
- Incrementar la qualitat de l'atenció als usuaris a fi de reduir el temps que ha d'esperar per ser atesos.
- Facilitar l'accés de la població a la xarxa de serveis municipals i a altres recursos externs dels diferents sistemes públics (de salut, de benestar social, atenció a la dona, joventut, etc.)
- Contribuir a l'anàlisi i la sistematització de les dades recollides per Serveis Socials per tal de facilitar la programació.

3. ABAST

El protocol s'aplica a persones empadronades a Sant Vicenç dels Horts i llurs famílies i a les persones en situació d'itinerància.



4. MARC LEGAL

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre de 2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- DECRET 142/2010, D'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011C
- Llei 4/2017, del 28 de març, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2017 (que prorroga l'anterior Cartera de Serveis Decret 142/2010)

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

5.1 Inici: El suport administratiu és el primer servei que atén i acull al ciutadà donant informació bàsica dels serveis municipals; no és una peça aïllada sinó que forma part d'un tot. Per això, cal una implicació, un aprenentatge, discerniment i una coordinació periòdica amb la resta d'elements del circuit d'atenció individualitzada.

Les seves actuacions que fan referència al servei d'acollides són:

- Identificar si és un nou usuari dels serveis socials, de seguiment o es tracta d'una urgència.
- En el cas que es tracti d'un **usuari nou** haurà d'obrir fitxa a l'Hèstia i comprovar les seves dades al padró i procedirà a donar hora en primeres acollides segons agenda del servei.
- En cas que es tracti d'un **usuari o família en seguiment** donarà hora segons agenda del seu referent.
- En el cas que sigui una **urgència** i el personal de recepció així l'hagi identificat, procedirà a continuar amb el protocol d'urgències.
- Un cop l'usuari arriba el dia i hora de l'entrevista amb acollides, el personal de recepció comunicarà al responsable d'aquest servei l'arriba de l'usuari/a i facilitarà el document de protecció de dades per signar i el guardarà per posteriorment adjuntar-lo als documents que ha de portar l'usuari.



5.2.Procés acollida

El Treballador/a d'acollida és responsable d'atendre la persona usuària amb la finalitat d'obtenir un previ diagnòstic de la situació i donar una resposta àgil i eficient a la necessitat plantejada.

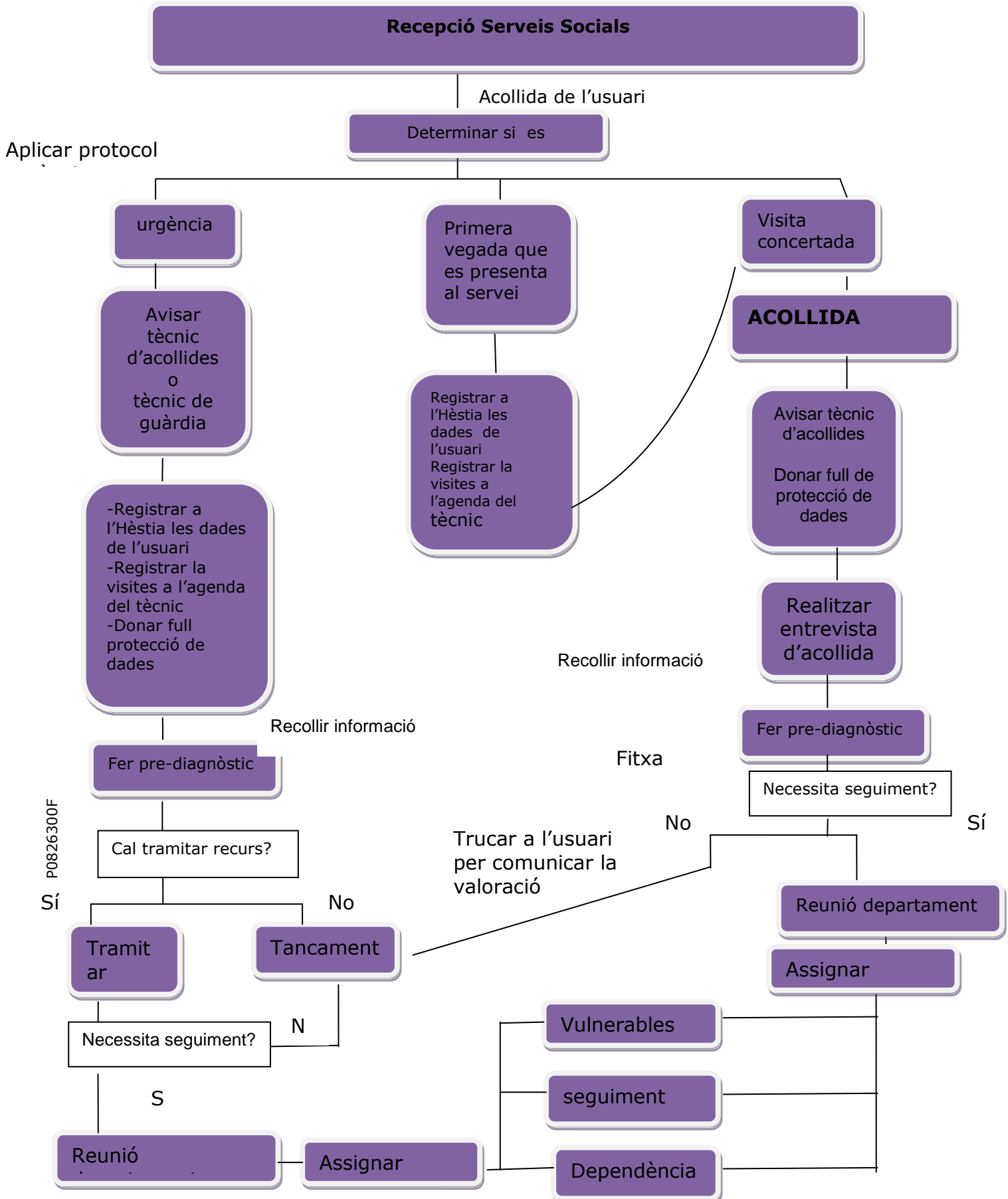
En el cas que no sigui suficient una entrevista per a poder realitzar aquest primer diagnòstic, es proposarà de realitzar-ne altres o bé una visita al domicili sí es considera necessari. Com a norma general, es poden realitzar fins a un màxim de 3 entrevistes o visites i només en casos concrets se'n realitzarà més.

El treballador social haurà de coordinar-se en els diferents serveis especialitzats i externs per poder recopilar la màxima informació possible per complimentar un diagnòstic previ.

A partir del diagnòstic, que es documentarà a través de la fitxa de traspàs de casos, es valorarà si l'atenció proporcionada ha estat suficient i si es pota tancar el cas o bé si cal fer-ne seguiment. En aquest cas, a la reunió de departament, es traspasarà el cas a l'equip de tractament. El referents o referents del cas serà l'encarregat de donar hora a l'usuari o familiar en el període d'un 1 mes com a màxim.

Generalment, amb l'objectiu de fer una única via d'entrada, els casos derivats per altres serveis, hospitals, CEIP, IES, Fiscalia, DGAIA, CSMA, CSMIJ, altres SS.SS, Càritas, etc seran atesos pel personal d'acollida, aquest recollirà la informació necessària per tal de valorar la situació i si cal, fer el traspàs del cas a l'equip de seguiment en la reunió de departament.

5.4.Circuit del procés d'acollida





5.5. Funcions

- Realitzar entrevista d'acollida i posteriors si cal (al despatx o domicili).
- Rebre la demanda de l'usuari, família o servei extern.
- Donar informació i orientació al ciutadà dels ajuts, prestacions,etc .
- Tramitar els recursos i les prestacions que no requereixen un seguiment posterior.
- Analitzar la situació de necessitat per tal de valorar si cal la intervenció d'altres professionals o serveis.
- Registre de l'entrevista
- Recollir el màxim de documentació de l'usuari i/o família.
- Realitzar prediagnòstic i complimentar la fitxa de traspàs.
- Traspasar el cas a la reunió d'equip als tècnics de seguiment, dependència o vulnerabilitat .
- Derivar cap als professionals i serveis externs segons la necessitat de l'usuari.
- Coordinar-se amb els diferents professionals i / o serveis que hagin de fer alguna intervenció sobre el cas en qüestió o estiguin intervenint. (ABS, CSMA, CSMIJ,etc).
- Atendre les urgències.
- Coordinació periòdica amb l'equip per al traspàs de casos.

Les entrevistes seran concertades per organitzar millor l'agenda del professional i optimitzar els recursos disponibles.

6. Documentació i registres relacionats

- FULL DOCUMENTACIÓ: Annex 1**
- EXPEDIENT FÍSIC:** documentació aportada per l'usuari i recopilada pel tècnic.
- PROTECCIÓ DE DADES:** Constància d'haver informat sobre el tractament i utilització de dades personals de la persona usuària.
- Registre d'accions HÈSTIA:** Tots els registres resultants de la gestió s'inclouran al programa Hèstia (Informació bàsica base de la unitat de convivència i de les entrevistes realitzades amb la persona usuària, coordinacions, etc).



DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

Referent al Sr./ Sra.:

Imprescindible presentar documentació de tot el nucli de convivència. Sense aquesta documentació, no es podrà valorar cap ajut

- Fotocopia Document Nacional d'Identitat, passaport o permís de residència de tots els membres del nucli majors de 16 anys.
- Volant de Convivència.
- Fotocòpia del llibre de família.

- Declaració de Renta o, en cas de no fer la declaració de renda, Certificat d' imputacions de l'IRPF. (Hisenda)

- Informació sobre dades fiscals proporcionada per tercers (pagadors, entitats,...). (Hisenda)

- Fotocòpia ingressos: Nòmina, Prestacions, Declaració jurada en cas de no poder justificar els ingressos. Certificat ingressos SEPE (Servicio Público de Empleo)

- Despeses habitatge: Contracte i rebut lloguer o rebut hipoteca.
 - Extractes bancaris dels últims 6 mesos (original i còpies)
 - Informe de vida laboral. (Tresoreria de la seguretat social)
 - Altra documentació:
 - o Certificat de disminució.
 - o Informes mèdics.
 - o Conveni regulador separació / divorcio.
 - o Promoció econòmica municipal.
 - o Inscripció Servei Ocupacional de Catalunya SOC
 - o Últims rebuts pagats de subministres.
 - o Altres _____.

Sant Vicenç dels Horts,

de 2019.

ATÉS PER:

DATA ENTRADA DOCUMENTACIÓ:

Nota: El termini màxim per presentar la documentació sol·licitada serà d'un mes natural: 30 dies, des de la data de l'entrevista. Per tant, la data límit serà: __/__/__. En cas de presentar la documentació en data posterior a la data límit, no es recollirà la documentació, i haurà de tenir una nova entrevista amb el tècnic.