



Ajuntament de Manresa

SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

PLA DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS

ÍNDEX. Pla d'atenció social bàsica

1. DEFINICIÓ D' ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA. MARC LEGISLATIU I COMPETÈNCIES
2. L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA A L' AJUNTAMENT DE MANRESA. HISTÒRIA I EVOLUCIÓ
3. L' ACTUAL ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA A MANRESA
 - 3.1. Els equips bàsics d'atenció social.
 - 3.2. Serveis d'atenció domiciliària
 - 3.3. Serveis residencials d'estada limitada
 - 3.4. Servei de menjador social
 - 3.5. Servei d'assessorament tècnic a l'atenció social bàsica
 - 3.6. Serveis de centres oberts
 - 3.7. Serveis i programes de suport als serveis socials bàsics
4. MODEL D'INTERVENCIÓ DE L'ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA
 - 4.1. Principis
 - 4.2. Objectius
 - 4.3. Model Organitzatiu
 - 4.3.1. Unitat d'acollida
 - 4.3.2. Unitat de tractament
 - 4.4. Metodologia d'intervenció.
 - 4.5. Els professionals de l'atenció social bàsica
 - 4.5.1. El/La Cap d'atenció primària
 - 4.5.2. El/La Cap dels serveis específics i especialitzats
 - 4.5.3. El/La Cap d'unitat de programes i acció social
 - 4.5.4. La persona coordinadora de l'equip
 - 4.5.5. Els/Les diplomats/des en treball social
 - 4.5.6. Educadors/es socials (equips bàsics)
 - 4.5.7. La coordinació dels centres oberts
 - 4.5.8. Els/Les educadors/es socials de centres oberts
 - 4.5.9. Les treballadores familiars de centres oberts
 - 4.5.10. Els/Les informadors/es socials i personal administratiu
 - 4.5.11. Els/Les tècniques de suport
 - 4.5.12. Direcció de la secció
 - 4.6. Sistema de coordinacions internes
 - 4.6.1. Nivells de coordinació
 - 4.6.1.1. Coordinació d'equips de treball
 - 4.6.1.2. Coordinació entre equips
 - 4.6.1.3. Coordinació general
 - 4.7. La Formació i el reciclatge
5. ANNEXOS

1. DEFINICIÓ D' ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA. MARC LEGISLATIU I COMPETÈNCIES

Segons la Llei 12/2007, d'11 d' octubre, de serveis socials. 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.
- 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.
- 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.

Corresponen als serveis socials bàsics les funcions següents:

1. Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
2. Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
3. Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
4. Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar el dit programa.
5. Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.
6. Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
7. Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.

8. Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
9. Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.
10. Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
11. Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
12. Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
13. Gestionar prestacions d'urgència social.
14. Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
15. Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.
16. Coordinar-se amb els serveis socials 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.
17. Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

Tanmateix corresponen als municipis les competències següents:

1. Estudiar i detectar les necessitats socials en llur àmbit territorial.
2. Crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.
3. Elaborar plans d'actuació local en matèria de serveis socials i participar, si escau, en el pla d'actuació de l'àrea bàsica corresponent.
4. Establir els centres i els serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials bàsics.
5. Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.
6. Promoure la creació dels centres i els serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats i gestionar-los, en coordinació amb l'Administració de la Generalitat i l' ens local supramunicipal corresponent, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.

7. Col·laborar amb l'Administració de la Generalitat en l'exercici de les funcions d'inspecció i control en matèria de serveis socials.
8. Exercir les funcions que li delegui l'Administració de la Generalitat.
9. Participar en l'elaboració dels plans i els programes de la Generalitat en matèria de serveis socials.
10. Coordinar els serveis socials locals, els equips professionals locals dels altres sistemes de benestar social, les entitats associatives i les que actuen en l'àmbit dels serveis socials locals.
11. Les que els atribueixen les lleis.

Manresa s'organitza com una Àrea Bàsica de Serveis Socials i exerceix les competències abans citades, principalment compleix amb les funcions pròpies dels serveis socials bàsics. En desplegament de la Llei de Serveis Socials aquests serveis es defineixen a la Cartera de serveis socials que bianualment es revisa.

El Decret 142/2010 d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 defineix i estableix :

1. SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL

- a. Conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat per equips tècnics amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.
- b. L'equip mínim estarà format per 3 treballadors/res socials i 2 educadors/es socials per cada 15.000 habitants.

2. SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

2.1. SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

Conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal. El servei d'ajuda a domicili podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció.

2.2. SERVEI DE LES TECNOLOGIES DE SUPORT I CURA

Constitueix una modalitat del servei d'atenció domiciliària el qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades, en concret, teleassistència i telealarma.

3. SERVEIS RESIDENCIALS D'ESTADA LIMITADA

1. Servei d'acolliment residencial d'urgència
2. Servei d'acolliment residencial que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència. Aquest servei pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat. Els objectius són cobriment temporal de les necessitats bàsiques d'allotjament i les altres necessitats que han motivat la situació d'urgència.
3. Servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social.
4. Servei d'acolliment residencial temporal i de suport a persones adultes en situació d'exclusió social que no disposen de condicions sociofamiliars i d'atenció per romandre al seu habitatge o que no en disposen.

4. SERVEI DE MENJADOR SOCIAL

Serveis que proporciona àpats elaborats, de forma temporal, a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència.

Aquests serveis poden prestar-se en un establiment social o mitjançant qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.

5. SERVEI D'ASSESSORAMENT TÈCNIC A L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA.

Servei que proporciona suport i assessorament tècnic a les funcions dels diferents equips i professionals dels serveis bàsics d'atenció social.

Els perfils professionals són: diplomad/da en treball social, psicòleg/ga, pedagog/ga, educador/a social i advocat/da i mediador/ra intercultural.

6. SERVEI DE CENTRE OBERT

Servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i d'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb al comunitat.

Els objectius són: atendre tots els menors en situació de risc; desenvolupament personal i la integració social; prevenir i evitar el deteriorament de les situacions de risc; compensar dèficits socioeducatius i l'adquisició d'aprenentatges.

El perfil professional és un director/a-coordinador/a, educador social i integrador social. Es pot disposar de monitors/res de temps lliure per activitats específicament lúdiques i de suport.

7. SERVEIS DE SUPORT ALS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Serveis i programes que, tenint la naturalesa de serveis socials, poden complementar altres prestacions de serveis socials bàsics de la cartera de serveis socials.

2. L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA A L' AJUNTAMENT DE MANRESA. HISTÒRIA I EVOLUCIÓ

Els serveis socials a Manresa s'inicien l'any 1979, amb la contractació d'una assistent social. Era la persona encarregada d'atendre totes les demandes socials al mateix temps que planificava i executava l'acció social de l'Ajuntament.

A finals de 1980 es contracta una altra assistent social per atendre únicament i exclusiva l'àmbit de vellesa de tota la població i impulsar, de forma coordinada amb una ATS (infermera) un servei d'atenció domiciliària adreçat a persones grans. El servei es va inaugurar l'abril de 1981, i va comptar amb una plantilla formada per cinc treballadores familiars, sota la direcció de l'assistent social i l'ATS.

Al novembre de 1982 s' inicia una experiència pilot de descentralització del serveis al Barri de la Font dels Capellans. Per portar-ho a terme es contracta una altra assistent social. D'aquesta experiència en derivà una proposta política i tècnica de sectoritzar i descentralitzar l' atenció de serveis socials a la ciutat, i comptar cada zona almenys amb un/a assistent social. L'any 1983 s' estableixen quatre zones d' atenció però, al comptar sols amb tres professionals, dues d' aquestes zones són ateses per una sola persona.

Durant l'any 1983 es contracta, per primera vegada, una educadora especialitzada, per a poder fer introduir a les zones el treball en equip, Com experiència pilot s'estableix a la zona del Districte V, corresponent a la Font dels Capellans. Aquest nou professional, poc després, impulsa la creació durant l'any 1984, d'un pretaller per adolescents al barri de la Font dels Capellans – adreçat a joves de 14 a 18 anys - i, durant 1985, un altre al barri Pare Ignasi Puig.

Al gener de 1986, davant d'una situació de crisi econòmica i les corresponents limitacions pressupostàries, junt a altres problemes tècnics i polítics¹, es planteja una nova organització del departament. Es proposa una centralització dels serveis i una estructura a partir d'àmbits d'actuació. Es crea un únic servei d' acollida, l'àmbit d'infància i joventut, l'àmbit de vellesa i només es manté la sectorització per als casos de seguiment individualitzat.

Aquesta organització va ser vàlida fins l'any 1989, en el qual s'inicia novament el programa de descentralització dels serveis socials d'atenció primària en tres zones. Es partia d'una concepció teòrica en la que es volia integrar els equips d'atenció primària de serveis socials en la dinàmica del que havien de ser els centres cívics. Cada equip havia de disposar, almenys, d'un/a assistent/a social i un/a educador/a especialitzat/ada (posteriorment educador/a social) i una o dues treballadores familiars. La posta en marxa dels equips es faria de forma gradual.

El primer equip descentralitzat va ubicar-se al Centre Cívic Selves i Carner l'any 1989. El seu àmbit d'actuació eren els barris de Mion-Puigberenguer, Plaça de Catalunya-Saldes, Valldaura, Pare Ignasi Puig, part del Passeig i Rodalies i del Poble Nou (Zona Ponent)

¹ Vegeu memòries i informes de Serveis Socials de l' any 1983-1984

El segon equip descentralitzat va ubicar-se al Centre Cívic Joan Amades l'any 1990. El seu àmbit d'actuació eren els barris de la Font dels Capellans, la Balconada, Viladordis, Guix, Sant Pau i la Sagrada Família (Zona Llevant)

El tercer equip va treballar a les dependències centrals de l'Ajuntament de la Plaça Major número 5, fins a la seva ubicació, a l'any 1998, al c/ Jaume I, núm. 8. Aquest equip atenia els barris de les Escodines, Vic i Remei, barri Antic, Carretera de Santpedor, part del Passeig i Rodalies i el Poble Nou (Zona Centre)

Val a dir que tots els equips d'atenció social primària van disposar des del primer moment de suport administratiu, creant una plaça d'informador social a cada zona.

De forma paral·lela, i donat l'augment de personal, es varen mantenir els àmbits d'infància i vellesa, amb un responsable tècnic per cada un dels àmbits. Aquestes persones, la cap del departament i el regidor, varen formar part de l'equip que exercia de forma pràctica la direcció. Aquest equip treballava a les dependències de la Plaça Major, núm. 5.

A partir de 1998 l'organització del departament s'adapta a les novetats legislatives en matèria de serveis socials a Catalunya, i molt en concret al decret 284/1996, de 23 de juliol que regula el sistema català de serveis socials. Es crea l'equip d'assessorament i suport a l'atenció primària.

Alhora, durant aquests anys també hi ha un creixement i una reestructuració d'altres serveis. Es reconverteix una part del Pre-taller per adolescents de la Font dels Capellans en un centre obert (1985), adreçat a infants de 8 a 14 anys. Al mateix any s'inaugura un nou pretaller per adolescents al barri Pare Ignasi Puig. Les necessitats socials fan que dos anys després, al 1987, es posi en marxa un nou centre obert a la Font dels Capellans, el que permet desdoblar les franges d'edats dels infants en grups més operatius.

- Al 1988 el pretaller del barri Pare Ignasi Puig es reconverteix, també, en centre obert, anomenat "L'Àlber". Un any més tard, i gràcies al finançament d'un pla d'ocupació, es posa en marxa un altre centre obert als locals parroquials del barri de Sant Pau.

Fins al curs 92-93 aquests centres segueixen funcionant amb tota normalitat. El curs 93-94 es replanteja el funcionament general i es prenen algunes decisions :

- Es tanca el centre obert d'infants d'11-14 anys a la Font dels Capellans, i queda un sol centre obert al barri per infants més petits.
- Es posa en funcionament al gener de 1994 un nou centre obert per infants a la Balconada anomenat "Xalesta"
- S'inicia un procés de redefinir serveis que acaba amb el tancament definitiu del centre obert de Sant Pau al juliol de 1994, i la previsió d'obrir un nou centre obert al Centre Cívic Selves i Carner. El nou centre obert no arriba a posar-se en funcionament fins a l'abril de 1997 i, en data de 12 de juny de 1998, s'inaugura oficialment amb el nom de "Sergi Aguilera"

- El pretaller que encara quedava, junt al Centre Obert, a la Font dels capellans, es tanca definitivament el juliol de 1996, a causa de l'aplicació total a la ciutat de la LOGSE i l'escolarització obligatòria dels nois/es fins a 16 anys. Si ve l'Ajuntament mantenia dubtes sobre aquest tancament, el Departament d'Ensenyament de la Generalitat i la Direcció General d'Atenció a la Infància (en aquell moment depenent del Departament de Benestar Social) varen forçar el tancament.

Aquests canvis també suposen canvis organitzatius i de coordinació. Mentre, inicialment, tots els serveis destinats a la infància i a l'adolescència tenien una dependència directa de l'àmbit d'infància, a partir de l'any 1995 passen a tenir una dependència estreta amb l'equip bàsic d'atenció social primària de la zona. La coordinació es fa a través dels/de les educadors/es socials de l' EBAS ². Això no impedeix, però, que els centres oberts continuïn mantenint, alhora i de manera paral·lela, una dinàmica pròpia i de coordinació entre ells que garanteixi una mateixa línia pedagògica i una metodologia comuna.

A inicis de 1998, amb la incorporació de la cap d'Atenció Social Primària, s'entra a replantejar l'organigrama i el sistema de coordinacions del departament. Fruit d'aquesta tasca es crea l'Equip d'Assessorament i Suport a l'Atenció Primària integrat per una coordinadora, una assistent social, una educadora social i una psicòloga a temps parcial.

També s'instaura la figura del/ de la coordinador/a d'equip, en el marc dels equips bàsics d'atenció primària, com a element clau que garanteix un nou sistema de coordinacions. Tot això implica, també, un canvi en l'equip directiu. Aquest passa a estar format per el Regidor, la Cap del Departament, la Cap d'Atenció Social Primària i la coordinadora de l'equip de suport.

A finals de l' any 2000, es posa en marxa el projecte Espai Jove, que compta actualment amb dos educadores socials. Aquesta iniciativa és gràcies a un conveni de l' Ajuntament amb Caritas Manresa, amb la finalitat d'atendre adolescents i joves que precisen una atenció especial en medi obert, orientat prioritàriament a joves nouvinguts. El projecte forma part de les accions que es desenvolupen dins del Programa Ciutadania (Pla integral d' immigració de l' Ajuntament de Manresa). És un projecte que té un abast de ciutat, tot i que la seva principal actuació es faci al nucli antic Un cop es va consolidar els professionals d'aquest servei aquest va passar a dependre directament de l'Ajuntament i es va desvincular econòmicament de Càritas.

També durant el 2000 s'elabora i aprova el Programa " Xec-servei ", que comença a aplicar-se durant l' any 2001. El programa permet facilitar, a la població que ho necessiti, vals-descompte per hora de servei d' atenció domiciliària que es realitzi a través d' empreses privades . Aquestes empreses han de tenir un conveni amb l' Ajuntament, prèvia homologació per a realitzar aquest tipus de servei.

Complint els compromisos del Pla d' actuació municipal 2000-2003, i amb l'ànim d'ampliar la cobertura de serveis, al febrer de 2003, es posa en marxa la nova sectorització dels serveis socials d'atenció primària en quatre zones. Així es crea un nou equip bàsic d'atenció social primària per atendre la zona nord de la ciutat que, provisionalment, s' ubica als serveis centrals de l'Ajuntament de Manresa. De forma paral·lela, es posa en

² Equip Bàsic d' Atenció Social Primària

funcionament el procés per ubicar aquest equip en una nova seu social de Serveis Socials a l'esmentada zona. El mes de novembre de 2004 l'EBAS Nord es trasllada a les dependències del carrer Torras i Bages. Posteriorment es planteja el trasllat d'aquest servei al Nou Centre Civic Ateneu " Les Bases ".

També durant l'any 2004, i en compliment dels objectius del Pla d'Actuació Municipal 2004-2007 s'incorpora a la secció una Cap d'Unitat de serveis específics i especialitzats, encarregada de la gestió dels serveis d'atenció domiciliària i els centres oberts.

L'any 2005 i gràcies al finançament del Programa de Foment de Barris de la Generalitat de Catalunya s'inicia el Projecte Joves Nucli Antic, un projecte impulsat des de l'Ajuntament, però gestionat des dels seus inicis per l'entitat Creu Roja Manresa. Aquest projecte realitza activitats diàries en medi obert amb joves, mitjançant el suport i la referència de dos professionals, una educadora social i un monitor d'esports. Actualment continua el seu funcionament i s'han anat ampliant les edats, en 3 grups: 8 a 11, 12 a 16, 16 a 18.

La crisi econòmica que comença a finals del 2007 i té el seu màxim impacte l'any 2009 fa que els serveis socials es vegin desbordats per la pressió de la ciutadania, quant a més demanda de primeres visites i més tràmits de RMI com a únic mitjà de subsistència per cobrir les necessitats bàsiques. La Corporació municipal decideix aplicar una sèrie de mesures per fer front a la crisi, com la incorporació el mes de juny de dues treballadores socials per atendre primeres visites i la creació i posada en marxa del Servei de Menjador social amb una capacitat de 20 àpats diaris i l'ampliació de la partida de les ajudes d'aliments.

Amb la finalitat d'optimitzar els serveis al juny de 2011 es posa en marxa un servei centralitzat de primeres visites, agrupant en un mateix espai totes les treballadores socials que fan acollida i ampliant l'horari d'atenció a les tardes. Es fa evident així una organització dels equips bàsics de serveis socials en dues unitats clarament diferenciades: unitat d'acollida i unitat de tractament.

L'any 2012 una nova organització del departament ens porta a la creació d'un/a tercer cap d'unitat, el de Programes i Acció Social, que replanteja càrregues de treball i redistribució de funcions entre els que ja hi havia i absorbeix programes de l'antiga Àrea de Drets de Ciutadania i passen a dependre de Serveis Socials el programa de la Dona, amb el servei del SIAD i el SSIF; el pla d'inclusió social i el Casal de joves la Kampana. La direcció coordinació directiva de la secció compta, doncs, amb una Cap de secció i tres Caps d'Unitat. Degut a la situació de crisi generalitzada que va afectar també a la situació econòmica de l'Ajuntament el mes de desembre es tanca el centre obert L'Àlber i es decideix externalitzar la Kampana. També es recuperen les 5 treballadores familiars que estaven assignades al servei a domicili municipal, i passen a ocupar llocs de treball de 2 informadors socials de les ebas i dels 2 animadors socioculturals i 1 educadora social als centres oberts.

3. L' ACTUAL ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA A MANRESA

Amb la finalitat de ser fidels al principi d'accessibilitat de la població i de donar serveis propers a la ciutadania, i atenent a les directrius de les pròpies lleis de serveis socials es territorialitza, i alhora es descentralitza l'actuació de l'atenció social bàsica, excepte la primera acollida que es realitza des d'un únic punt a la ciutat.

Val a dir també que des de l'any 2011 l'accés de la ciutadania als serveis socials bàsics es fa a través del servei d'acollida, qui fa la primera atenció, valoració i deriva, si és el cas, a l'equip social bàsic que correspongui segons la ubicació territorial de residència de la família.

La territorialització divideix la Ciutat en quatre sectors: Zona de Llevant, Zona Centre, Zona Nord i Zona de Ponent, amb una població aproximada de 18.000³ habitants per zona. Els barris que les integren són:

Zones	Barris
Llevant	La Font dels Capellans, Sgda. Família, Viladordis, la Balconada, Cal Gravat, Sant Pau, part de la Pujada Roja-les Cots-el Guix.
Centre	Part de les Escodines, Barri Antic, Vic i Remei, part de Passeig i Rodalia, els Comtals
Nord	Ctra. Santpedor, la Parada, el Poble Nou i part de Passeig i Rodalia, Mion i la Pujada Roja-les Cots-el Guix
Ponent	Mion, Miralpeix, Plaça de Catalunya i Saldes, Valldaura, el Xup, i una petita part del Poble Nou.

Cada zona disposa d'un equip bàsic d'atenció social, un o dos centres oberts, alhora que facilita els serveis d'atenció domiciliària, i els serveis socials especialitzats (transport adaptat i residència Catalunya). En concret, la coordinació i suport tècnic d'aquests serveis es realitza per l'equip de direcció i l'oficina tècnico-jurídico-administrativa, els quals podem trobar-los les oficines centrals ubicades a la Ctra. de Vic, 16, 1r, 938752507.

El Servei d'Ajut a Domicili té el seu punt de referència al carrer Remei de dalt, 3, tel. 938743370.

La territorialització i sectorització dels serveis no impliquen, però, una descentralització total d'aquests, ja que no disposen de capacitat decisòria ni pressupost propi.

³ L'any 2011 Manresa tenia una població de 76.589 habitants.

EQUIPS	Equipaments	Professionals
Unitat d'acollida	Tota la ciutat c/Sant Francesc, 6-16 938782484	5 diplomades en treball social 2 informadors socials
Zona Llevant	EBAS Joan Amades C/ St. Llàtzer, 16 938784000	2 diplomats en treball social 2 educadores socials Una informadora- social
	Centre Obert La Font	1 educadora social 1 treballadora familiar
	Centre Obert Xalesta la Balconada	1 educadora social 1 treballadora familiar
Zona Centre	EBAS Centre C/ Canal, 6, 1r 938724597	diplomades en treball social. 2 educadores socials Una informadora social
	Centre Obert Casal.ot (gestionat per Creu Roja) Plaça Milcentenari	2 educadors socials
Zona Nord	EBAS Nord C/ Cintaires, 30-32, 3r. 938784340	1 diplomada en treball social Una educadora social Un/a informador/a social
Zona Ponent	EBAS Selves i Carner C/ Bernat Oller, 14- 16 938722477	2 diplomats/des en treball social 2 educadores social Una informadora- social
	Centre Obert Sergi Aguilera Valldaura-Plaça Catalunya	1 educadora social 1 treballadora familiar
Equip dependència	Tota la ciutat C/ Cintaires, 30-32, 3r	2 diplomades en treball social
Equip d'assessorament	Tota la ciutat Ctra. de Vic, 16, 1r 938752507	1 diplomada en treball social 1 educadora social 1 psicòloga
SAD	Tota la ciutat Concessió administrativa	
Espai Jove	Tota la ciutat C/ Canal, 6, 1r	1,5 Educadores socials

Horaris:

- Unitat d'Acollida. Dilluns a divendres de 9 a 19h.
- Unitat de Tractament social. Dilluns a divendres de 9 a 14h.
- Equip de la dependència i discapacitat. Dilluns a divendres de 9 a 14 h.

3.1. ELS EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Els serveis socials atenen a la població a través d'un servei d'acollida centralitzada i d'un servei de tractament social en quatre zones diferents i que corresponen a les 4 EBAS. L'equip de la dependència també funciona de manera centralitzada i per tota la ciutat

Tal com es marca normativament, l'equip bàsic el formen el/la diplomad/ada en treball social i el/la educador/a social, la ràtio establerta per la llei és de 3 treballadors socials i 2 educadors socials per cada 15000 habitants. Actualment l'Ajuntament de Manresa li mancarien 1 professional de cada disciplina per complir-la. La ràtio de professionals però es distribueix en els diferents serveis i programes de la secció: els Ebas, el Servei d'acollida, l'Equip d'assessorament a l'atenció social bàsica i el programa Espai Jove.

Tots els equips bàsics disposen de suport administratiu diari. El personal que exerceix aquestes funcions de manera zonificada ha de tenir uns coneixements específics en matèria de serveis socials i s'anomenen informadors o informadores socials.

Per aconseguir un bon funcionament dels equips aquests nomenen el/la coordinador/a d'equip⁴. Aquesta atribució tècnica que no s'estableix jeràrquicament, sinó que és rotativa i pot canviar d'un any per l'altre segons acord el mateix equip.

3.2. SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

L'Ajuntament compta amb un servei d'atenció domiciliària municipal que ha anat creixent al llarg dels anys. Paral·lelament, ha impulsat mecanismes de col·laboració i concertació amb diferents agents socials, incentivant l'implicació i col·laboració del sector privat per l'ampliació de l'oferta global de servei a domicili a la ciutat.

Els serveis domiciliaris pensats per a la població en general estan formats:

Servei d'Ajuda a Domicili.

El Servei es gestiona a través d'un contracte de serveis i està format per treballadores familiars, un/a diplomad/ada en treball social, una directora i una administrativa. Tot el personal depèn laboralment de l'empresa contractada.

La via d'accés es fa a través del servei d'acollida o del professional de treball social de l'equip d'atenció social bàsica de la zona on visqui la possible persona usuària. És aquest professional qui fa una primera valoració de la idoneïtat del servei i deriva la demanda a la cap d'unitat encarregada d'adjudicar el servei i derivar-lo a l'empresa concessionària. Aquest servei és de copagament en funció d'uns preus públics.

⁴ Les seves funcions estan especificades en l'apartat 4.4.5

Servei Local de Teleassistència

S'hi accedeix a través del Servei d'acollida o dels EBAS corresponents. Es prioritzen les persones majors de 80 anys.

L'Ajuntament s'adhereix al servei que ofereix la DIBA. Aquest servei és de copagament obligatori per a totes les persones usuàries titulars del servei.

Servei de Menjar a Domicili , gestionat per una empresa a través de la concessió administrativa que fa l'elaboració i el transport dels àpats.

El Servei es va iniciar el 1996, està destinat a les persones grans que presenten dificultats per cuinar (gent gran, malalts, etc.). S'accedeix a través del Servei d'acollida o dels EBAS corresponents.

És un servei amb copagament del preu del àpat per a totes les persones usuàries.

Programa xec-servei, ofereix atenció domiciliària (ajut a domicili, neteja de la llar, fisioteràpia, podologia, logopèdia) mitjançant una fórmula de copagament, de manera que es proporcionen val-descompte per hora de servei, i que està gestionat per empreses privades que l'ajuntament ha homologat per realitzar aquesta tasca, i amb les que ha signat un conveni. L' accés a aquesta prestació és a través de l' EBAS segons la zona on es visqui o el servei d' acollida.

Conveni proveïdors de Salut, anualment es realitza un conveni amb els dos proveïdors de salut de la ciutat perquè puguin gestionar el seu propi servei a domicili, per a cobrir aquells serveis de caràcter temporal i els serveis de caràcter permanent per a usuaris del centre de salut mental, en cas que el servei esdevingui permanent es realitza la derivació al sad municipal . L'accés és a través de les unitats de treball social dels dos proveïdors de salut de la ciutat. En aquest cas el servei és gratuït pels usuaris.

3.3. SERVEIS RESIDENCIALS D'ESTADA LIMITADA

Aquest servei es presta per la població en general a través de fondes i pensions de la Ciutat. I en el cas de víctimes de violència domèstica hi ha unes dependències habilitades per aquest fi.

També es disposa d'unes dependències annexes a la Policia Local que garanteixen les funcions d'alberg municipal en casos d'emergència (per exemple per l'onada de fred, ...), però no reuneixen les condicions establertes com a servei residencial.

Hi ha dos pisos d'emergències socials, moblats i a punt per a ser ocupats temporalment en cas de desallotjaments forçats de finques privades.

3.4. SERVEI DE MENJADOR SOCIAL

Es disposa d'un establiment adaptat com a menjador social que serveix un màxim d'àpats diaris. En cas de necessitat també s'utilitzen els serveis normalitzats que hi ha a la ciutat.

3.5. SERVEI D'ASSESSORAMENT TÈCNIC D'ATENCIÓ SOCIAL

Està integrat per una diplomada en treball social, una educador/a social i una psicòloga, se li atribueixen les funcions que se li assignen per llei, però complementàriament, se li assignen altres atribucions lligades a la programació, com la gestió de projectes innovadors que afectin tota la ciutat de Manresa, especialment si tenen una metodologia transversal, on intervenen diversos departaments de l'Ajuntament.

Les seves funcions es concreten en:

- **Assessorament i suport a l'atenció social bàsica** en aquella matèria que sigui necessària. Aquest assessorament podrà fer-se individualment o col·lectivament i sempre estarà determinat per la demanda que facin les caps d'unitat, prèvia valoració de la necessitat. Afecta a totes les àrees d'intervenció de l'atenció social bàsica i és un element important per detectar les necessitats de formació.
- **Atenció de persones usuàries ateses per l'Atenció Social bàsica**, si es requereix una valoració o una intervenció puntual i/o temporal en casos d'alta complexitat. També poden donar un cop de ma als serveis bàsics amb la finalitat d'alleugerir càrregues de treball. Aquesta valoració també caldrà que la faci les caps d'unitat, d'acord amb les possibilitats de l'equip que seran valorades per la persona coordinadora de l'equip.
- **Programació, gestió i execució de programes i serveis específics i especialitzats.** Des de l'equip es portaran a terme aquells programes, projectes i accions que determina la programació de l'any, de manera específica o especialitzada, alhora que es dissenyaran nous programes o serveis quan l'equip directiu ho cregui convenient.

3.6. SERVEI DE CENTRES OBERTS

L'Ajuntament disposa de 4 centres oberts municipals. Els centres són :

- **Casal.ot.** Gestionat per Creu Roja Manresa.
Plaça Milcentenari, s/n
Tel. 938728598
- **Centre Obert Xalesta**
La Balconada, locals comercials.
Tel. 938735254
- **Centre Obert La Font**

Font dels Capellans, octogonal 11
Tel. 938757716

- **Centre Obert Sergi Aguilera**

Centre Cívic Selves i Carner
C. Bernat Oller, 16
Tel. 938727898

Cada centre obert té capacitat per a 20 infants, de 6 a 11 anys, i atenen diàriament de dilluns a divendres, de 17,00 a 19,00 de la tarda. L'accés es fa a través dels equips d'atenció social bàsica. El centre obert Casal-ot està gestionat per l'entitat Creu Roja Manresa i disposa d'una capacitat fins a 25 places, i és per a infants de 3 a 11 anys.

L'equip dels centres oberts ha estat integrat tradicionalment per dos/dues educadors/es socials per a cada centre obert, contractats/es a jornada parcial. Les funcions de coordinació dels centres les exerceix la cap d'unitat corresponent, amb el suport de les educadors socials dels centres que disposen d'un horari que permet fer-ho. Està plantejat un nou model dels centres oberts a través del qual, de forma progressiva els equips quedarien integrats per dos tipus de professionals, l'educador social i l'animador sociocultural, amb unes funcions i tasques ben diferenciades i amb una jornada més àmplia per l'educador social, qui assumiria també el seguiment social de les famílies ateses. Aquest model però actualment ha quedat estroncat per la cojuntura econòmica que fa que els centres oberts estiguin integrats per una educadora social i una treballadora familiar, passant a un model més assistencial..

Les seves funcions com a equip, la seva coordinació i organització es determinen pel PEC⁵ (Projecte educatiu de centres oberts). Tot i així, correspondrà a la Cap d'unitat corresponent la supervisió del seu funcionament quotidià. Aquest professional garantirà que els diferents equips de centres oberts facin una actuació totalment compactada amb l'actuació que l'equip bàsic faci a la zona.

3.7. SERVES I PROGRAMES D'ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA

- **Espai Jove**

Projecte amb l'objectiu d' atendre a adolescents i joves en medi obert, amb atenció especial a la població nouvinguda.

Es tracta d'un servei d'atenció social bàsica adreçat específicament a joves estrangers entre 12 i 25 anys, per tal de facilitar una bona integració a l'entorn. La principal línia d'actuació es concreta en realitzar un seguiment social amb la finalitat principal de servir de canal per a què aquests i aquestes joves puguin arribar a la xarxa normalitzada de recursos i també es detectin mancances en aquest sentit.

⁵ Revisat l' any 2001

Compta amb dues educadors/es socials.

- **Joves Nucli Antic (JNA)**

El projecte JNA pretén conèixer la realitat dels/les joves de 12 a 16 anys del Nucli Antic de Manresa i paral·lelament realitzar i aplicar un pla d'actuacions per donar resposta no tan sols a les mancances sinó també a les necessitats observades i especialment els interessos expressats pels/les propis/es joves.

Amb tot això, es pretén pal·liar la situació de desemparament que pateixen alguns/es joves i aconseguir que entrin en el circuit de recursos normalitzats.

Alhora es fomenta la implicació dels agents comunitaris (professionals, entitats, veïns/es de la zona, ...) a través d'un treball en xarxa. Tot facilitant als joves un referents adults i d'espais de referència on puguin adreçar-se per a qualsevol consulta, dubte, necessitat i/o proposta.

JNA ofereix als i les joves, activitats especialment de caire esportiu, però també totes aquelles activitats que es considera que els poden interessar (sortides, excursions, tallers, etc.)

Aquest projecte es gestiona des de l'entitat Creu Roja Manresa i s'hi destinen 1 educador social i 1 monitor esportiu. S'estableixen punts de referència territorials, ubicats a espais oberts de propietat municipals o escolars per als infants i joves, on es realitzen activitats diàriament en horari extraescolar.

- **Programa d'ajudes individualitzades**

Aquest programa és una eina de suport econòmic al treball social que es realitza des de els Ebas. Es un recurs que ajuda a solventar un problema puntual que presenti una família o persona, amb manca de recursos econòmics. Alhora facilita la participació de la pròpia persona en la resolució dels seus problemes segons un pla d'intervenció individual/familiar pactat. En cap cas suposa una prestació de dret.

Aquesta eina s'utilitzarà un cop exhaurides totes les possibilitats d'afrontar el problema de manca de mitjans econòmics per part dels implicats i la seva família, i un cop esgotades les possibilitats de prestacions per part d'altres organismes competents en matèria de seguretat social i/o serveis socials (generalitat, ong, ...).

És un programa amb un pressupost anual que cobreix conceptes de necessitats bàsiques com aliments, lloguer, subministraments, ... i que un cop aplicat un barem correspon habitualment que la família demandant aporti una part del cost de l'ajuda.

- **Habitatge de lloguer social**

Es disposa d'habitatges de lloguer social municipals. Aquests habitatges són gestionats per l'empresa pública FORUM SA i l'atorgació dels mateixos es fa des de la secció de serveis socials, després d'aplicar un protocol aprovat amb aquesta finalitat.

- **Servei de famílies col·laboradores "Fer de tiets"**

És un projecte d'acolliments temporals d'infants en famílies voluntàries, creat i gestionat des de l'equip d'assessorament d'atenció social bàsica, coordinat per la psicòloga.

Es tracta d'un recurs de l'Atenció Social Bàsica que pretén facilitar una ajuda a famílies que es troben amb dificultats sociofamiliars i que tenen necessitat de xarxa social i/o familiar, situació que els dificulta oferir una atenció òptima als seus infants. Es tracta que, de forma acompanyada, tinguin l'oportunitat de poder-los garantir un major benestar als seus infants.

L'ajuda es materialitza mitjançant la intervenció d'una altra família que ofereix, voluntària i desinteressadament una atenció complementària, mai substitutiva, els caps de setmana, dies concrets,... en la mesura que el pares biològics no puguin donar-la, incorporant els infants i proporcionant-los una integració al seu nucli familiar, com ho farien uns "tiets" reals. Això comporta alhora uns programes d'intervenció amb la família natural per tal que puguin resoldre les dificultats que han motivat aquesta ajuda.

4. MODEL D' INTERVENCIÓ DE L' ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA.

4.1. PRINCIPIS

Els serveis socials d'atenció primària han anat creixent d' acord amb les necessitats, no sempre amb una definició explícita per part de l'Ajuntament del model a seguir, més enllà de les directrius que per imperatiu legal han anat sorgint.

Al llarg del temps s'han elaborat multitud de documents específics de programació de serveis, de directrius en la seva organització o metodologia, etc. però no és fins a l'any 1998 que s'elabora en un sol document, el Pla de l'atenció social primària, les pautes i directrius que dirigeixen tota l'actuació municipal. Actualment es fa necessari tornar a revisar aquest document ja que la llei de serveis socials i el Contracte-Programa establert amb el DASC de la Generalitat de Catalunya fixa les ràtios de professionals i una cartera de serveis que es revisa bianualment i per la qual s'estableix un cofinançament.

Val a dir que fins al moment l'atenció social primària ha desenvolupant una atenció bàsicament assistencial i individualitzada, amb poques possibilitats d'acció preventiva i transcendència comunitària. Els serveis es veuen abocats a una acció marcada per la pressió individual i a voltes institucional (serveis escolars, sanitaris, judicials, altres departaments del propi Ajuntament...). Aquesta pressió es manifesta en una demanda explícita i immediata que espera sempre resultats ràpids. I aquests resultats ràpids només poden donar-se actuant en el símptoma, però oblidant les causes i com resoldre definitivament el problema. És més, la resposta ràpida, tot i que contenta en un primer moment, pot ajudar a perpetuar, fins i tot, les situacions de malestar, necessitat o problema.

És en l'àmbit de la infància que de forma progressiva s'han iniciat projectes més agosarats, d'intervenció coordinada amb l'escola, i en els quals es treballa per actuar més en funció del risc i la necessitat real que no solament per la demanda o a percepció subjectiva de l'usuari/a de la seva necessitat.

De tot això se'n va derivar que durant el primer trimestre de l'any 97 l'equip de direcció del Departament, format en aquells moments pel regidor, el cap de Departament i els dos responsables d'àmbits (Infància i Vellesa) varen replantejar-se seriosament quin era el model i els objectius cap als quals calia que l'atenció social primària avancés, tot i ser conscients de les dificultats i limitacions que suposen els canvis, sense poder garantir una major dotació i capacitat tècnica.

D'aquesta discussió en va sortir un breu document en el qual s'intenta concretar aquest model, el que s'ha anomenat " INTERACTIU " , així com l'organització del Departament a partir de llavors. Aquest document, si bé en la seva essència continua essent vàlid, ha estat revisat , i s' hi ha introduït els canvis que s' han produït al llarg del temps.

Definició del model INTERACTIU

Els **principis** que inspiren aquest model i que el diferencien clarament del model assistencial són :

- Visió de l'individu com a ser social, és a dir, que forma part d'una comunitat organitzada o societat. Això implicarà que les respostes als seus problemes han de tenir en compte l'entorn i la comunitat, és a dir que la intervenció ha de ser també comunitària.
- El treball social potenciarà l'autonomia i la participació de l'individu en la resolució dels seus problemes, és a dir que té una funció bàsica de suport davant les dificultats. Només aplicarà el principi de subsidiarietat quan la persona no pot, per alguna raó, decidir i actuar per ella mateixa.
- És important ampliar i crear la xarxa comunitària i el foment de la solidaritat com un element clau per al benestar de les persones que formen part de la comunitat, de forma individual i grupal.
- La intervenció es farà sempre des d'una visió global dels problemes, mai parcialitzada, la qual cosa implica un treball coordinat amb altres sistemes de benestar social (sanitat, ensenyament, justícia, cultura..)
- Cal retroalimentar les respostes possibles davant les necessitats o conflictes a través d'incorporar de manera sistemàtica l'avaluació d'aquestes i els seus efectes.
- Les demandes explícites formen part de la valoració de necessitat, però no són per si soles l'expressió de les necessitats reals. És per això que cal endegar mecanismes que permetin el coneixement de les necessitats reals de la població i actuar més en funció d'aquestes que únicament de la demanda.
- S'estableix el principi de copagament en tots els serveis bàsics, sempre que la normativa ho permeti, d'aquesta manera s'incentiva la responsabilitat de la persona usuària i es contribueix al finançament de les prestacions garantides.
- És important establir un sistema de recollida de queixes i suggeriments per tal de què les persones usuàries i la ciutadania pugui expressar la seva disconformitat si així ho desitja.
- Es fomentarà el treball en xarxa i el treball comunitari, des de les zones d'intervenció dels equips i/o amb la ciutadania i les entitats a través de la xarxa d'inclusió social i el consell de participació.

4.2. OBJECTIUS

Partint del model i les funcions de l'atenció social bàsica, concretarem els **objectius generals** que tenen a la ciutat de Manresa :

1. Garantir l'accés directe del la ciutadania al sistema públic d'atenció social bàsica a través dels equips bàsics d'atenció social, mitjançant el servei anomenat d'ACOLLIDA.

2. Possibilitar un bon servei d'informació, orientació i assessorament, a través d'una atenció professional qualificada, amb el suport humà, material, pressupostari i informàtic necessari, i la necessària coordinació amb altres sistemes de benestar social.
3. Facilitar mecanismes de suport immediat i primari, tant material com humans, a les necessitats socials. Això implica que les limitacions tècniques o pressupostàries hauran d'anar acompanyades de mecanismes de prioritització en l'atenció d'aquestes necessitats, per tal de garantir equitat en el tracte.
4. Garantir el compromís de les pròpies persones usuàries en la resolució dels seus problemes, a través de PLANS DE TREBALL consensuats amb elles.
5. Sensibilitzar la ciutadania de les necessitats socials existents i alhora demanar-ne la col·laboració, tenint en compte, però, el més escrupolós respecte a la intimitat de la població usuària.
6. Garantir a través de la formació una intervenció professional qualificada, a través de vetllar pel reciclatge permanent dels equips.
7. Ser un referent clar de la realitat existent i en la detecció de necessitats socials, per tal de contribuir a una millor planificació, més operativa, dels serveis socials, tant en l'àmbit municipal com en l'àmbit autonòmic.
8. Els equips de treball, la seva composició i bon funcionament són fonamentals metodològicament perquè la secció assoleixi els objectius proposats. Es parteix d'una concepció organitzativa en equips interdisciplinaris; és a dir, tots els professionals treballen per aconseguir els mateixos i consensuats objectius. No només cal garantir, doncs, un treball coordinat, sinó que cada equip de treball ha de treballar unitàriament en una mateixa direcció i sota uns mateixos criteris; únics en la diagnosi i objectius, diferenciats en l'acció que vindrà marcada per cada disciplina.

4.3. MODEL ORGANITZATIU DE L'ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA I FUNCIONS

El primer accés al sistema de serveis socials és per la unitat d'acollida, sempre i quan la persona no hagi estat atesa per una altra organització o unitat de treball social i es cregui oportú accedir directament a la unitat de tractament. Tant la unitat d'acollida com la de tractament són les vies d'accés a la resta de serveis socials bàsics, així com la resta de serveis i recursos dels quals es realitza el tràmit des dels serveis socials.

4.3.1 Unitat d'Acollida

DEFINICIÓ

La unitat de primera acollida atén a aquelles persones que s'adrecen per primera vegada (o ja havien estat atesos però el cas s'havia tancat) als serveis socials per a expressar

una demanda. Pot ser una atenció puntual o se'n pot derivar una situació que precisarà que intervingui la unitat de tractament.

El perfil professional que realitzarà la primera acollida serà un diplomad en treball social; aquesta tasca es realitzarà rotativament per períodes no inferiors a un any ni superiors a tres anys.

OBJECTIUS

Atendre i analitzar cadascuna de les demandes expressades a nivell individual, fer-ne una valoració i derivar cap a la resposta oportuna.

Obtenir un coneixement global i ampli de les necessitats de la població (característiques i tendències). Aportar elements pel diagnòstic i per a la planificació general.

METODOLOGIA

La ràtio d'entrevistes per cas, com a norma general, s'estableix en un màxim de tres.

Les visites domiciliàries o a altres institucions que calgui realitzar seran sempre fora d'aquest horari de permanència al centre. En el cas que sigui necessària la intervenció puntual d'un altre professional, per exemple l'educador/a de zona, serà la cap de serveis socials d'atenció primària la que decidirà, en funció de les càrregues de treball de tots els professionals.

FUNCIONS

1. Donar informació, orientació i assessorament al ciutadà, fora de l'àmbit que dona l'informador.
 2. Donar resposta a les situacions que no requereixen la intervenció de les unitats des de tractament dels SSAP de zona, d'altres equips i/o serveis.
 3. Orientar als ciutadans vers els professionals, equips i/o serveis que siguin necessaris en funció de la situació concreta.
 4. Tramitació de recursos que no fan necessària una intervenció de tractament. En concret s'atendran des de les Unitats de Primera Acollida les situacions que requereixin els recursos següents:
 - Sol·licituds de serveis socials especialitzats diürns, residencials i de dependència de la Generalitat.
 - Sol·licitud d'ajudes econòmiques del programa municipal o d'altres administracions.
 - Sol·licituds dels serveis d'atenció domiciliària: servei d'ajuda a domicili, teleassistència, menjar a domicili i/o sol·licituds des serveis municipals especialitzats (transport adaptat i residència de gent gran).
 - Informes d'arrelament social.
- I qualsevol altre que se'ls hi encomani.

5. Fer el diagnòstic d'aquelles situacions que no provenen d'una demanda directa del ciutadà, així com els tràmits que calgui sempre i quan no requereixi una intervenció de tractament (informes per fiscalia...).
6. Atendre les urgències socials de persones que s'adrecin per primera vegada a serveis socials o que havent estat ateses el cas va ser tancat. Es poden definir com a situacions urgents les següents:
 - Situacions de maltractament.
 - Situacions de desemparament en gent gran.
 - Situacions de desemparament en infants.
 - Situacions de desnonament imminent.
 - Situacions de desallotjament urgent d'habitatges
 - Atenció social, si s'escau, als transeünts.

Es realitzarà el traspàs a la Unitat de Tractament tant aviat com hagi pogut establir el diagnòstic que aconselli que són aquestes les Unitats que han d'intervenir; aquest fet pot produir-se sense haver esgotat la ràtio de tres entrevistes previst per a la primera acollida.

4.3.2 Unitat de Tractament

Les unitats de tractament estan formades per professionals de diferents disciplines: diplomats/des en treball social i educadors/es socials. La participació d'un o més professionals en el tractament d'un usuari/família dependrà de la situació i de les mateixes persones, així com de les característiques de la resposta que s'hagi de donar.

En tot cas, sempre caldrà seguir unes pautes metodològiques que seran les següents:

1. Concreció del diagnòstic: el/la professional que hagi rebut la derivació amb un primer diagnòstic realitzarà una primera aproximació per establir el pronòstic, a partir de la qual caldrà que s'impliquin o no els altres professionals.
2. Elaboració dels objectius generals del pla de treball amb l'usuari/família: aquests objectius s'elaboraran en equip quan s'hagi decidit que cal la intervenció de més d'un professional.
3. Catalogació dels tipus de seguiment social.
4. Elaboració dels objectius específics de cada professional que s'ha d'intervenir.
5. S'especifica quin professional actuarà com a referent del pla de treball, sobre tot per tal de coordinar les actuacions professionals i centralitzar les coordinacions.
6. Especificació de les tasques de cada membre de l'equip.
7. Temporalització del pla de treball.

8. Establiment d'indicadors d'avaluació del pla de treball.

Les Unitats de Tractament rebran, en principi, els casos derivats per part de les Unitats de Primera Acollida, d'altres Unitats de Tractament del municipi i d'altres serveis que demandin una intervenció.

Cal destacar però que l'Equip de la dependència i la discapacitat a diferència dels equips bàsics territorialitzats té dues funcions principals:

Elaborar els PIAS segons directrius de la Generalitat amb el criteri d'atendre aquelles persones que fins el moment no havien tingut expedient a serveis socials.

Fer de punt d'informació per a les persones amb discapacitat.

4.4. Metodologia d'intervenció

A nivell individual/familiar :

- Entrevistes de despatx: aquestes es realitzaran sempre prèvia cita del/s professionals, encara que s'atendran aquelles situacions urgents i/o imprevistes que puguin sorgir.
- Entrevistes domiciliàries: aquestes no estan prefixades, es realitzen d'acord amb les necessitats i/o els objectius a complir al pla de treball.
- Coordinacions amb altres professionals i serveis: aquestes també es realitzaran en funció del pla de treball i ajustant-se a les necessitats i horaris d'uns i altres.

A nivell grupal:

- Anàlisi periòdica de situacions que poden afectar repetidament a individus/famílies.
- Proposar quines mancances podrien abordar-se a través d'una intervenció grupal, seguint els criteris d'eficàcia i eficiència.
- Proposar el tipus d'actuació més adient i possible.
- Dissenyar el projecte d'intervenció i posar-lo en marxa, un cop obtingut el vist-i-plau de la cap d'atenció social primària.

A nivell comunitari:

- De les situacions ateses, analitzar i valorar quines són susceptibles d'una intervenció comunitària, en funció de criteris d'eficàcia i eficiència.
- Establir objectius a treballar amb la comunitat.

- Establir contacte i coordinacions amb la xarxa social i associativa del territori que puguin tenir relació amb les problemàtiques que afecten a aquests individus/famílies.
- Participació quan s'escaigui, en reunions, assemblees o altres fòrums que puguin suposar la implicació en la solució de situacions individuals/familiars.

Per projectes:

Aquesta metodologia estableix que hi haurà un professional, habitualment un educador o educadora social de referència per a cada programa. Aquesta persona s'encarregarà de centralitzar la informació al respecte i coordinar les actuacions necessàries. Alguns exemples són: "En xarxa 08240" (col.laboracions estables i sistemàtiques entre els Serveis Socials municipals i els serveis d'altres àmbits del benestar: educació i salut) ; coneixement i obtenció d'un diagnòstic actualitzat del nombre de persones sense llar que hi ha a la ciutat; atenció organitzada i seguiment de les intervencions en medi obert a la ciutat, entre d'altres.

4.5. Els professionals de l'atenció social bàsica

Descriurem, en aquest apartat, les funcions de cada un dels professionals que formen part de l'atenció social primària, atenent l'especificitat de la pròpia disciplina. Cal tenir en compte que normalment treballen en equips interdisciplinaris, fet que implica que moltes de les funcions són, a la pràctica, compartides i que per això el que descriurem són tasques concretes més que funcions. Aquestes funcions poden variar d'acord amb la dinàmica i les necessitats del departament en un futur. Serà necessari, per això, deixar constància per escrit dels canvis i la seva justificació.

4.5.1. Les caps d'unitat de serveis socials bàsics

La seva missió principal és dirigir, supervisar, optimitzar i donar suport al funcionament dels equips d'atenció social primària, perquè treballin integrats al territori, responent a les seves necessitats, seguint les prioritats tècnico-polítiques i de la població establertes des del departament.

Hi ha dues caps, i cadascuna coordina una part dels equips:

1. Ebas llevant, ponent, menjador social, centres oberts, i ssif
2. Ebas centre, nord, programa d'habitatge, espai jove.

Les seves funcions principals són :

1. Organitzar, gestionar i coordinar els equips d'atenció social bàsica.
2. Col·laborar en la programació anual del departament en la matèria que li és pròpia, presentant-ne una proposta.
3. Dirigir, fer el seguiment i supervisar els projectes que porten a terme els equips.
4. Supervisar el funcionament dels equips des de la seva vessant personal i tècnica.
5. Detectar situacions que requereixin la intervenció de l'equip de suport i assessorament tècnic i fer les formulacions de les propostes de treball.

6. Col·laborar en la gestió quotidiana del personal, i elaborar-ne propostes de millora i desenvolupament.

4.5.2. El/La cap d'unitat de serveis específics i especialitzats

La seva missió principal és dirigir, supervisar, optimitzar i donar suport al funcionament del servei d'acollida i fer el seguiment de l'equip de la dependència, la unitat d'acollida i els contractes de serveis del servei d'ajut a domicili, teleassistència, realitzant propostes de millora del funcionament de tots aquests serveis externalitzats, elaborar els plecs de condicions quan sigui convenient. D'altra banda realitza el seguiment del servei de menjar a domicili, i del programa xec-servei, essent el referent per les empreses homologades. I també els contracte de servei de transport adaptat.

Les seves funcions principals són :

1. Organitzar, gestionar i coordinar els programes o serveis sota la seva responsabilitat.
2. Col·laborar en la programació anual del departament en la matèria que li és pròpia, presentant-ne una proposta.
3. Dirigir, fer el seguiment i supervisar els projectes que tinguin atenció directa.
4. Supervisar el funcionament, i control de gestió de les concessions administratives o convenis que suposin dotació de serveis.
5. Detectar situacions que requereixin la intervenció de l'equip de suport i assessorament tècnic i fer les formulacions de les propostes de treball.
6. Col·laborar en la gestió quotidiana del personal, i elaborar-ne propostes de millora i desenvolupament.

4.5.3. La persona coordinadora d'equip

És la persona interlocutora entre l'equip i la resta del departament. Garanteix el traspàs d'informació i que arribin les indicacions tècniques que es facin en el funcionament quotidià de l'equip. Assumeix la representació tècnica de l'equip quan calgui (en actes, reunions, etc.) i es responsabilitza d'operativitzar el funcionament de la coordinació interna de l'equip (que es compleixin les reunions, que s'arribi a acords, etc.). Això no implica haver de donar comptes sobre la feina en conjunt de l'equip, però sí de la dinàmica organitzativa i les seves dificultats.

Les seves funcions principals són :

1. Garantir el traspàs d'informació de la direcció del departament a l'equip de treball, i a la inversa.
2. Assumir la representació tècnica de l'equip en aquelles coordinacions que sigui necessari
3. Responsabilitzar-se d'operativitzar el funcionament intern de l'equip i, si s'escau, d'identificar les dificultats i propostes d'actuació per tal de que l'equip pugui assolir els objectius de treball proposats.
4. Participar, amb funcions d'assessorament, en les reunions de direcció del departament.

Les tasques que se li encomanen són :

- Coordinar i dirigir les reunions de l'equip.
- Assistir a la reunió de coordinadors amb el/la cap d'Atenció Primària.
- Participar en totes les entrevistes i reunions que siguin necessàries per parlar d'aspectes organitzatius i funcionals de l'atenció social bàsica i elaborar informes, si s'escau, sobre la dinàmica organitzativa de l'equip.

Aquestes funcions també són d'aplicació, amb els canvis necessaris, a la persona que exerceixi les funcions de coordinació de l'equip d'assessorament tècnic a l'atenció social (ESAP)

4.5.4. Els/les diplomats/des en treball social :

Són tècnics/es que formen part dels equips bàsics d'atenció social, amb una formació específica que encaixa perfectament amb les funcions que aquesta té encomanades. La seva missió és ajudar les persones/famílies/grups a superar dificultats de tipus personal, familiar i social, des d'una òptica global dels problemes i/o necessitats, així com de les seves causes i les conseqüències en que poden derivar.

Les seves funcions es concreten en :

1. Participar activament en l'execució de les tasques que l'equip bàsic d'atenció primària té encomanades, amb una visió globalitzadora dels problemes com és pròpia de la seva especificitat.
2. Atendre el servei d'acollida, és a dir, la recepció de les demandes.
3. Valorar i derivar, quan calgui, la necessitat de servei d'assistència domiciliària.
4. Coordinar projectes d'intervenció grupal o comunitària.
5. Estudiar de les situacions sociofamiliars que li siguin delegades normativament i informar-ne.
6. Realitzar els PIA segons instruccions de la Generalitat de Catalunya.(unitat de tractament i equip dependència).
7. Intervenció social amb persones/grups/comunitat davant de situacions de risc o necessitat amb una finalitat preventiva, assistencial, inclusiva i integradora.
8. Totes les tasques o funcions que els seus superiors li encomanin i siguin pròpies de la seva disciplina. (Casos d'emergència, estudi i proposta de situacions concretes ...)

4.5.5. Educadors/es socials (equips bàsics)

Són tècnics/es que formen part de l'equip bàsic d'atenció social, amb una formació específica que els/les capacita per intervenir educativament en un marc no formal i ajudar persones o grups en el seu procés de socialització, especialment els infants i joves i les seves famílies, per tal de poder ser un referent sa en el seu creixement personal i social.

Les seves funcions podem concretar-les en :

1. Participar activament en l'execució de les tasques que l'equip bàsic d'atenció social primària té encomanades, aportant-hi la seva visió pedagògica i específica en l'acció.
2. Intervenir socioeducativament amb infants o adolescents que presentin situacions de risc, conflicte o necessitats, així com amb les seves famílies.
3. Responsabilitzar-se de la coordinació de l'equip bàsic amb els centres oberts de la zona, així com oferir suport tècnic als/les educadors/es dels esmentats centres.
4. Ser referents de l'equip bàsic als serveis educatius de la zona, per tal de detectar i intervenir en situacions de risc, conflicte o necessitat, de manera coordinada amb els esmentats serveis. Aquesta funció s'anirà ampliant respecte a altres serveis de benestar social o entitats comunitàries que tinguin com a objectiu primordial l'atenció a la infància i a l'adolescència.
5. Detectar necessitats d'actuacions preventives o de tractament a la zona - especialment en l'àmbit d'atenció a la infància i família - amb elaboració de propostes d'actuació i l'execució de les accions que es cregui pertinent, d'acord amb la programació general i les prioritzacions del departament.

4.5.6. La coordinació dels centres oberts

Els centres oberts són serveis descentralitzats amb un horari d'atenció diferent a la majoria dels altres professionals i per tant amb unes necessitats de coordinació específiques, les funcions de la coordinació són:

1. Garantir el traspàs d'informació de la direcció de la secció a l'equip de professionals del servei i a l'inversa.
2. Assumir la representació tècnica dels equips en aquelles coordinacions que sigui necessari, tant internes com externes.
3. Responsabilitzar-se d'operativitzar el funcionament intern dels equips i si s'escau d'identificar les dificultats i propostes d'actuació per tal de que es puguin assolir els objectius de treball proposats.
4. Organitzar, gestionar i coordinar els C.O. .

4.5.7. Les educadores socials de centres oberts

Els/les educadors/es socials de centres socials són aquells professionals que, amb una formació específica, intervenen educativament amb infants o adolescents en el marc d'un equipament social que permet una educació no formal, i que contribueixen amb això a adquirir o reforçar l'adquisició d'hàbits bàsics i valors essencials per un equilibrat desenvolupament de la personalitat d'aquests infants.

Les seves funcions principals són :

1. Programar, executar i avaluar les activitats del centre, previ consens d'objectius operatius amb l'equip bàsic d'atenció primària.
2. Fer un seguiment individual, en el marc del centre, d'aquells infants que presentin dificultats especials. (no familiar)
3. Coordinar-se amb la persona referent de l'equip bàsic d'atenció social primària per tal que les seves actuacions formin part d'un sol pla d'intervenció familiar.

4. Coordinar activitats lúdiques amb altres associacions o organismes que hi hagi a la zona, per tal que les seves actuacions estiguin integrades al barri i amb intercanvi i corresponsabilitat amb la comunitat.

4.5.8. Les treballadores familiars de centres oberts.

Els/les treballadors familiars de centres socials són aquells professionals que, intervenen en el lleure amb finalitats educatives amb infants o adolescents en el marc d'un equipament social que permet una educació no formal, i que contribueixen amb això a adquirir o reforçar l'adquisició d'hàbits bàsics i valors essencials per un equilibrat desenvolupament de la personalitat d'aquests infants

Les seves funcions principals són :

1. Elaboració i aplicació del pla de treball individual dels nens i nenes en el C.O. conjuntament amb l'educador del Centre Obert.
2. Preparació i realització d'activitats de lleure i altres per tal de dinamitzar el grup.
3. Suport a l'educador/a en activitats específiques.
4. Col·laboració conjunta amb l'educador/a, en l'avaluació de les activitats realitzades.
5. Participació i preparació d'activitats amb altres recursos o entitats que hi hagi a la zona, per tal de tenir una actuació integrada al barri o zona.
6. Coordinacions internes amb els professionals vinculats als centres oberts.
7. Suport tècnic als talleristes i/o voluntaris/àries que col·laboren en el centre obert.
8. Coordinació amb els serveis i recursos del barri per tal dur a terme una tasca més comunitària i integradora pels nens i nenes del centre obert.

4.5.9 Els/les informadors/es socials i personal administratiu

Són els/les professionals que atenen directament i en un primer moment a les persones que acudeixen al servei i que desenvolupen totes les tasques de suport administratiu necessàries perquè aquest servei funcioni.

Les seves funcions són, doncs, bàsicament dues : atendre per telèfon i directament a les persones que acudeixen al servei, i desenvolupar totes les tasques administratives que siguin necessàries.

Detallem, però, les tasques concretes que desenvolupen :

1. Recepció, atenció i informació bàsica a les persones o col·lectius que acudeixen a les diferents dependències de serveis socials.
2. Atenció i control de les trucades telefòniques.
3. Control de l'agenda del personal que treballa en el seu equip.
4. Passar escrits, informes, documents, etc., a l'ordinador o màquina d'escriure.
5. Executar encàrrecs simples que siguin delegats, rebre o donar encàrrecs, etc.
6. Servei de fotocòpies.
7. Coneixement i ús de l'ordinador (confecció d'arxius, rètols, aplicació de programes, etc.)
8. Ordenar i classificar documentació i tenir el control dels arxius.

9. Redacció de documents simples (cartes, circulars, citacions, etc.)
10. Control de la tramitació administrativa dels recursos.

Segons les necessitats del servei, podran delegar-se altres tasques com són, per exemple, redactar acta en reunions, inici i control d'expedients, seguiment del procés administratiu d'algunes peticions...

En el cas dels/de les administratius/ives i tècnics , assignats/ades als serveis centrals, és especialment important el control de la tramitació i procés administratiu de documents i expedients, i el control informàtic de la gestió de manera centralitzada dels diferents serveis i programes.

4.5.10. Els/les tècnics/es de suport

Són els/les professionals de l'equip d'assessorament tècnic, experts/es en matèries pròpies de l'atenció social bàsica i que, a partir de diferents disciplines, estant preparats per donar suport als equips bàsics d'atenció social primària i assessorar tècnicament a l'equip directiu.

Atesa la seva tasca professional, hauran d'assumir l'esforç de conèixer a fons la realitat social sobre la qual s'està treballant i les tendències teòriques i conjunturals d'intervenció, amb la finalitat de poder ajudar la resta del Departament a encaminar les seves intervencions professionals.

Alhora, cal que tinguin uns mínims coneixements i formació en programació i gestió.

Està compostat per un diplomad en treball social, un educador social i un psicòleg. Les funcions encomanades com equip són:

1. Assessorament i suport als equips de l'atenció social bàsica.
2. Atenció individual, prèvia valoració de la cap d'atenció primària.
3. Elaboració i/o revisió de projectes de l'atenció social bàsica.
4. Gestió de projectes vinculats a l'atenció social primària, com el programa de beques de menjador social, programa d'absentisme escolar,...
5. Altres tasques de suport de l'equip directiu de la secció.

4.5.II. Direcció de la secció

Recau la direcció de el/la secció en el/la Cap de secció de serveis socials, el/la que executarà les seves funcions segons les directrius polítiques de la regidoria corresponent i el comandament directe de la Cap de Servei a la que estigui adscrita la secció. A tal efectes i de forma pràctica, l'equip directiu estarà format per el/la Regidor/a, el/la cap de servei i el/la cap de secció.

Les funcions de la Cap de secció son :

- Prospecció. Estudi, proposta i assessorament en la matèria que li és pròpia, als seus immediats superiors

- Elaboració i seguiment de la programació anual de la secció, així com l'elaboració de la memòria, el control i avaluació de resultats (quadre de comandament, memòria, valoració de projectes , etc)
- Organització, delegació i assignació de tasques i projectes al personal adscrit a la secció, així com la corresponent avaluació de la seva competència i desenvolupament personal.
- Seguiment i gestió dels recursos materials i econòmics de que disposa la secció.
- Vetllar per la coordinació tècnica del departament : interna, interdepartamental i institucional.
- Representació i interlocució tècnica amb els agents assistencials de la ciutat.
- Seguiment tècnic de convenis, subvencions i concessions administratives.
- Impuls i supervisió de programes pilot en la matèria que li és pròpia.
- Elaboració de dictàmens, informes tècnics i propostes de resolució sobre la matèria de competència de la secció.
- Qualsevol altre que li sigui encomanada directament pel/la Cap de Servei.

Aquestes funcions seran executades amb estreta coordinació amb les caps d'unitat, als quals podrà delegar funcions. Per això s'estableix **l'equip de coordinació de serveis socials**, format per els/les tres caps d'unitat i la cap de secció.

Les funcions com equip són :

- Marcar les grans línies de la programació de la secció, proposta de canvis organitzatius i elaboració de nous projectes.
- Coordinació interna del departament.
- Elaboració de la informació necessària per la presa de decisions pròpia i dels seus superiors.
- Decidir les estratègies adients per la implementació de nous projectes o canvis organitzatius.
- Recollida d'informació per l'avaluació de resultats.
- Buscar l'equilibri en les càrregues de treball, donant-se suport mútuament.
- Vetllar per la formació i suport als professionals en l'execució de lla seva tasca.

4.6. Sistema de coordinacions internes

El Sistema de coordinacions internes és l'eina metodològica que manté unida una organització amb la finalitat d'aconseguir uns resultats eficients i eficaços. Els serveis socials municipals es mouen dins un sistema municipal jerarquitzat, on és important la normalització de processos administratius. Aquest marc organitzatiu configura una cultura organitzativa burocratitzada, a la qual els serveis socials han d'adaptar-se i respectar. Sovint, en la pràctica quotidiana, marcada per la personalització i immediates de la resolució de problemes, es desmereixen aspectes més formals i estandarditzats i cal fer un esforç per no oblidar-los.

Aquest fet, acompanyat pel desplegament de serveis i l'augment de la complexitat en els últims anys, ha portat a un augment en l'estandardització de processos, fet que incideix en

una major coherència, unitat i objectivitat en la tasca que porten a terme els diferents professionals. D'això, en deriva l'elaboració de diferents protocols d'actuació i d'un aprofundiment en la regulació de les coordinacions i la finalitat de les reunions que es porten a terme.

Tot i així, no podem oblidar que, dins l'equip de treball de cadascun dels/de les treballadors/es, l'adaptació mútua segueix essent molt important. En aquesta línia, recordem que cal tenir present :

- La importància de les comunicacions informals, sense desmerèixer les formals.
- Un control i autovaloració del treball

En línies generals, i complementàriament a tots els protocols o documents de coordinació annexos que pugui haver-hi, passem a descriure l'eix vertebrador de les coordinacions departamentals .

4.6.1. Nivells de coordinació

S'estableixen tres nivells diferents de coordinacions :

4.6.1. Coordinacions d'equip de treball

Tota persona que treballa a serveis socials es troba inscrita en un equip concret de treball (Unitat d'acollida, EBAS, CO, SAD, etc.). Tots els membres d'un equip disposen de les seves pròpies reunions amb la finalitat de consensuar objectius, prendre decisions i avaluar la tasca que es porta a terme, així com solucionar problemes concrets d'organització interna entre els membres de l'equip.

En el marc d'aquestes reunions es preveu, alhora, la coordinació dels professionals de base amb els responsable jeràrquics de l'equip, que pot ser les caps d'unitat o la cap de secció, i la coordinació de les caps d'unitat amb la cap de secció.

4.6.2. Coordinacions entre equips

S'establiran coordinacions entre equips d'una mateixa naturalesa per tal d'analitzar conjuntament la realitat a la qual fer front, unificar criteris, fer suggerències i prendre decisions que els hagin estat delegades. Aquestes reunions tenen com a objectiu unificar criteris metodològics, estandarditzar processos i obtenir resultats comuns. És en aquestes reunions a on l'equip directiu donarà indicacions generals.

Les reunions entre equips s'estableixen en dos nivells :

- Equips d'una mateixa naturalesa i finalitat (EBAS, CO, SAD, caps d'unitat,...). En aquesta línia s'estableixen reunions setmanals dels coordinadors de les EBAS i les mensuals de tots els treballadors socials i els educadors socials que hi treballen, i també mensuals amb les caps d'unitat.
- Equips de treball que incideixen en un mateix territori, com són les coordinacions de l'EBAS i el centre o centres oberts de referència.

També s' inclouen en aquest nivell les reunions dels dos equips que dirigeixen la secció.

Són reunions de seguiment de la tasca de la secció, però també serveixen per prendre decisions organitzatives i de programació, i per fer un seguiment de l'impacte dels serveis socials a la ciutat.

4.6.3. Coordinació general

Amb la participació de tots/es els/les treballadors/es del departament, s'estableix un tercer nivell de coordinacions amb la finalitat de rebre informació i orientació general sobre el departament o altres aspectes municipals.

És en aquest nivell que s'estableix una **reunió d'avaluació anual**, per tal de presentar els resultats del treball de l'any i fer una valoració general. En aquesta reunió s'exposen els resultats més destacats de la memòria i el plantejament de les línies futures.

4.7. La formació permanent , el reciclatge i el suport tècnic

Per assolir una bona qualitat tècnica del servei l'Ajuntament es veu obligat a vetllar per la formació permanent del personal que té al seu càrrec. Aquesta formació i el reciclatge tenen com a objectiu aconseguir que es mantingui i millori la capacitat professional, i que s'adapti a les necessitats canviants de la població . Com a resultat, convé oferir uns serveis qualificats, per l' objectiu dels quals l' Ajuntament disposa d' un Pla propi de formació .

És per això que anualment, des de la secció, es farà arribar a la Unitat de Recursos Humans de l'Ajuntament una proposta de cursos, seminaris o jornades a fer dins el marc laboral, entorn de temes que siguin prioritaris al seu moment. Val a dir que la proposta serà degudament justificada per la cap de secció que prèviament, ho haurà consultat als equips. En cas que aquesta proposta sigui acceptada, la formació serà d'assistència obligatòria.

Paral·lelament, i sempre que els pressupostos ho permetin, també es disposarà d'un remanent econòmic perquè es pugui accedir a ofertes formatives que es fan fora de l'Ajuntament, de manera individual. En aquest cas, l'atorgament de llicència es farà tenint en compte que la demanda formativa s'ajusti a les necessitats del lloc de treball, però també es valoraran la motivació de la persona sol·licitant.

Un element formatiu important i a tenir en compte són les trobades, reflexions i intercanvis d'experiències amb professionals d'altres municipis que estiguin fent la mateixa feina. És per això que es facilitarà l'organització de jornades a Manresa, per debatre aspectes d'interès o l'assistència i participació activa del personal en jornades que puguin realitzar-se a fora. S'estudiarà, també, la possibilitat d'intercanviar professionals amb altres ajuntaments, per un temps determinat, sempre que hi hagi persones interessades i que ho sol·licitin.

La definició de plans de millora dels serveis socials municipals ha de preveure, de manera prioritària, formació i reciclatge dels professionals, alhora que els garanteixi el suport tècnic suficient per a fer la seva feina amb qualitat. Tal com diu la llei de serveis socials⁶ els professionals són l'element cabdal del conjunt del sistema, i les administracions han de garantir la seva supervisió, suport tècnic i formació permanent. També s'han d'adoptar mesures de prevenció i atenció davant situacions provocades per factors psicosocials que puguin afectar l'estat emocional, cognitiu, fisiològic i de comportament dels professionals

⁶ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials a Catalunya

