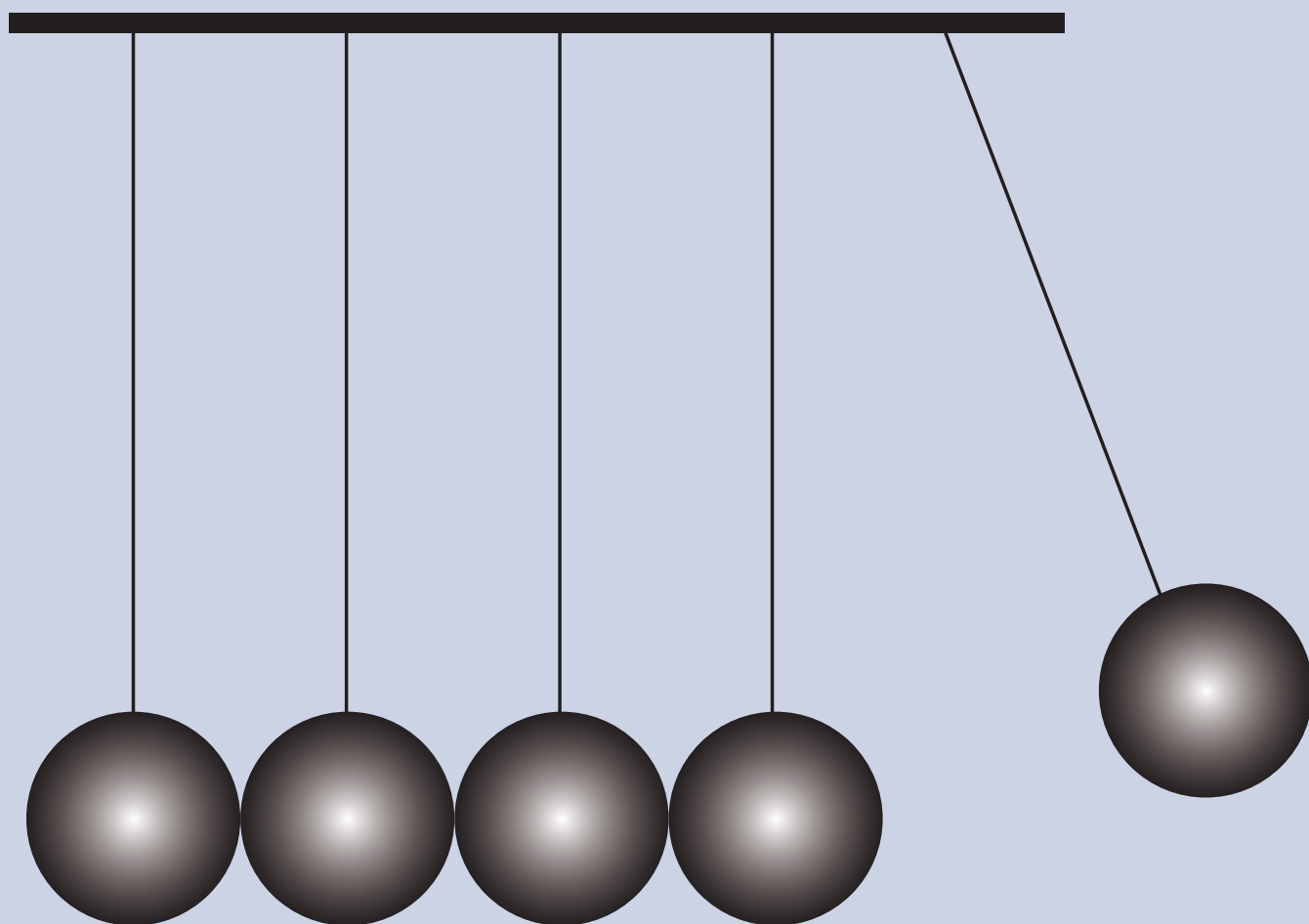


Pla de millora del Servei Bàsic d'Atenció Social



*[1. Procés de construcció d'un nou model d'atenció
per a la transformació del servei]*

© edició
Consorci d'Acció Social de la Garrotxa
correcció
Servei de Català d'Olot - la Garrotxa
© disseny i maquetació
demaneragrafica

Olot [La Garrotxa], juny de 2016

Índex

1. Presentació	5
2. El disseny del procés	6
3. L'estat actual del servei	8
3a. El model d'atenció.....	9
3b. El disseny organitzatiu.....	12
3c. El sistema d'informació.....	14
3d. Equipaments i infraestructures.....	15
4. Repensar el servei	16
4a. Preparant la setmana d'acció- reflexió estratègica.....	16
4b. Funcionament com a equip de treball.....	17
4c. L'essència de la nostra intervenció com a servei.....	18
4d. Els atributs del nostre servei.....	20
4e. L'anàlisi dels recursos.....	22
4f. L'organització de l'equip.....	24
5. Full de ruta	27
5a. El model d'atenció.....	27
5b. El disseny organitzatiu.....	34
5c. Els agents implicats i les seves funcions...	36
5d. Seguiment del projecte.....	37

En el procés, en diferents moments, hi ha participat

L'equip tècnic del Servei

Núria Asensio

Lourdes Badosa

Coralí Balés

Xènia Balsera

Laura Bronchales

Laura Curbet

Jaume Cuní

Montse Gamero

Elena Güell

Eva Marzo

Mercè Teixidor

Magalí Masó

Núria Moré

Roser Pijuan

Anna Soto

Anna Sunyé

Núria Torrent

Tere Triadú

Lluïsa Vayreda

Rocío València

Ester Vilarrasa

I l'alumne de pràctiques, Genís Serra

I la coordinadora, Roser Coromina

L'equip de recepció: Mercè Asperó i Glòria Fuentes

L'equip directiu: Carme Aumatell, Carme Sans i Teia Fàbrega

Disseny i facilitació del procés: Elena Masanas

Amb el suport i la col·laboració del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya (Subdirecció General d'Anàlisi i Programació).

1. Presentació

Aquest document pretén recollir els aspectes més rellevants de les diferents fases que s'han portat a terme per dissenyar el pla de millora del Servei Bàsic d'Atenció Social, al llarg de l'any 2015.

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa és la institució pública encarregada de gestionar els serveis socials de la comarca.

Tal com indica la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials bàsics, el Consorci ofereix el servei bàsic d'atenció social com a punt d'accés al sistema de serveis socials. Aquest servei es defineix així a l'article 16 de l'esmentada Llei:

Article 16. Els serveis socials bàsics.

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.

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.

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.

A causa principalment dels canvis produïts en els darrers anys en el context econòmic, social i polític, i per tant de les demandes canviants que arriben al servei, ens plantejem analitzar com estem. La finalitat d'aquesta anàlisi és fer accions per transformar aquest servei i així vetllar per la millora de la qualitat del servei.

El nostre plantejament pretén identificar aquells aspectes que cal potenciar i aquelles àrees de millora des d'una perspectiva integral del servei. És per això que s'enfoca l'anàlisi des dels eixos en què s'organitza el model de serveis socials bàsics de Catalunya que planteja la Generalitat.

Entenem, també, que l'equip de professionals, multidisciplinari i amb diversitat de funcions, és el capital més important del servei. Per això dissenyem un procés en què cadascuna de les persones, amb el temps i la intensitat diferents, hi ha tingut un paper actiu, ja que partim de la idea que cadascuna de les persones és un agent de canvi.

reflexió

acció

transformació

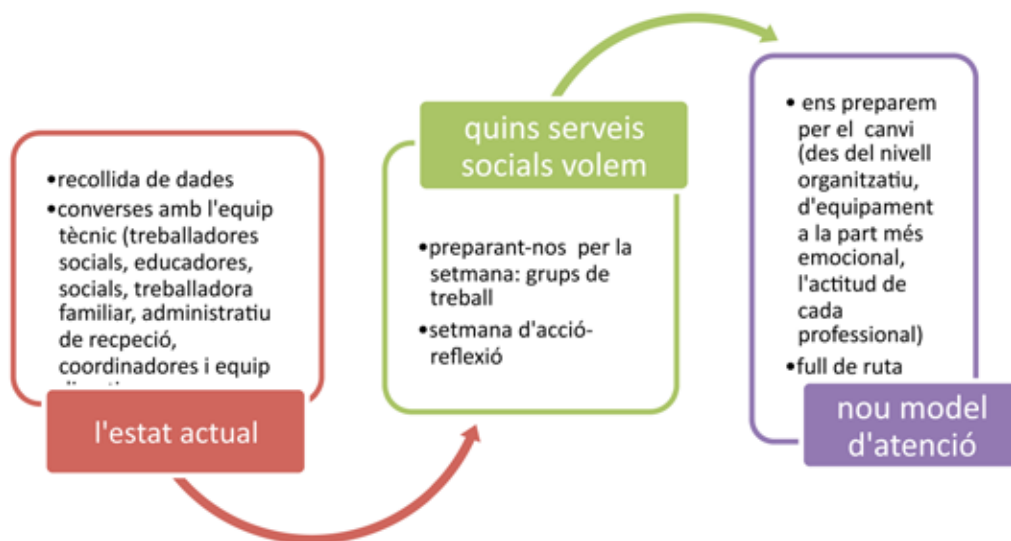
2. El disseny del procés

El pla de millora del servei està dissenyat en tres fases:

a) Diagnosticar la situació del servei a través d'identificar aquells aspectes per millorar i les potencialitats existents: **l'estat actual del servei**.

b) Analitzar quina és la situació i plantejar-nos quin tipus de servei volem, des d'una vessant més ideològica a una part més pragmàtica. Per poder fer aquesta reflexió, l'equip ha disposat d'un espai.

c) Repensar el servei des de com atendre, quins atributs destaquen el nostre servei, com millorar els recursos, com millorar les eines i instruments de treball, com establir relacions vinculant el treball en xarxa, com ens organitzem, com fer que l'equipament esdevingui accessible i confortable per atendre i treballa..., i també identificar les millores en el sistema d'informació. El full de ruta és l'instrument que marca les accions per a la **construcció del nou model d'atenció**. Es tracta de repensar per transformar.



La metodologia que plantegem per fer aquest procés es basa en l'anàlisi i la millora d'aquests aspectes que pensem que són primordials:

- L'equip de professionals multidisciplinari que formen el servei, des del professional que atén a la recepció, a l'equip tècnic, i també les figures de coordinació i direcció. Tots ells són el principal actiu de servei. Partim de la premissa que el **creixement professional** és primordial per a la qualitat del servei; és per això que aquest procés cerca l'enfortiment de les capacitats/actituds de cadascun dels professionals i de les seves fortaleses com a equip. Entenem que cada una de les persones esdevé agent actiu en el canvi i en aquest procés de construcció de model, de manera de fer. Per això té un fort

component el marc ideològic, sota quins valors actuem, quina és la nostra missió, l'essència de la nostra intervenció.

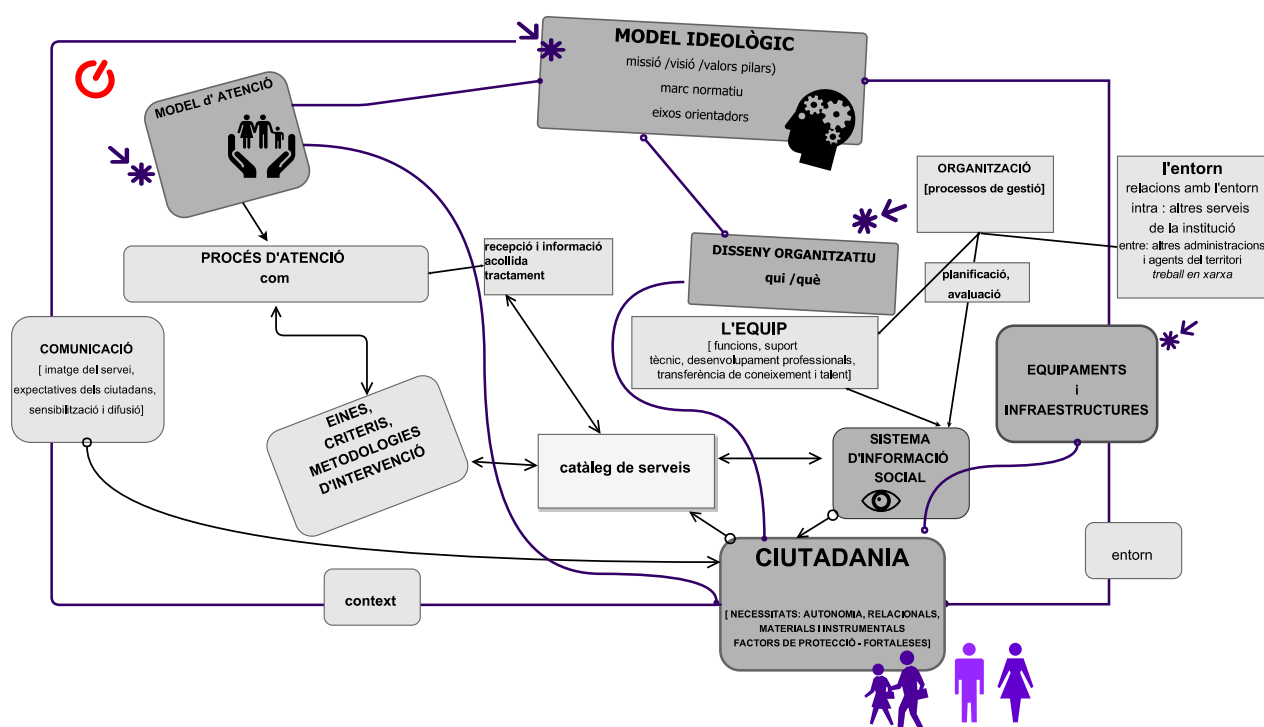
- **La ciutadania**, com a centre de la nostra mirada i, per tant, de la nostra intervenció. La visió global que tenim de la persona que s'adreça al servei és la nostra principal mirada. Cal centrar-nos en les necessitats (d'autonomia, relacionals, materials i instrumentals) per elaborar els diagnòstics i partir de les capacitats de les persones i les àrees de millora per definir els plans de treball. Cal disposar, també, de les eines per poder estar atents a les "noves" necessitats que socialment es generen en aquest context líquid i canviant en què vivim.

En la mesura de les possibilitats, també es valora que cal tenir en compte la participació de la ciutadania en el disseny de les polítiques socials.

- **Les eines i metodologies** per donar rigor i professionalitat a la nostra tasca. La millora de la sistematització dels processos i instruments de treball és imprescindible per garantir la qualitat del servei. La recerca d'eines i maneres diferents per intervenir. El consens del vocabulari tècnic també és una de les tasques importants.

- **La xarxa d'agents** amb els quals cal que cooperem, col·laborem; als quals aportem la nostra perspectiva i amb qui intercanviem visions per tal de poder donar respostes més integrals.

- Un altre aspecte que també pensem que cal tenir en compte és la **comunicació del procés**, tant interna com externa.



mapa del full de ruta: repensar el SBAS
àrees de millora i transformació dels diferents àmbits del servei

Mapa conceptual que contempla les àrees de millora que cal tenir en compte per a transformar el servei.

3. L'estat actual del servei

De manera resumida, i a partir d'un mapa conceptual que es va elaborar durant la diagnosi, recollirem les idees clau.



Mapa conceptual que recull les idees clau de la diagnosi de l'estat actual del SBAS [2015].

La idea de partida de la diagnosi, tal com s'esmenta anteriorment, és que seguint la proposta que fa el Departament de la Generalitat de Benestar Social i Família en el **Model de serveis socials bàsics**, classifiquem els punts de millora en els eixos següents: model d'atenció, disseny organitzatiu, sistema d'informació i equipaments.

Escollim fer un mapa conceptual perquè entenem que aquesta tècnica permet no llistar els temes sinó veure la relació entre aquests. També és important destacar que al llarg del procés no només volem identificar els punts de millora, sinó que volem reconèixer les potencialitats per poder enfortir els punts forts i les capacitats de què disposem.

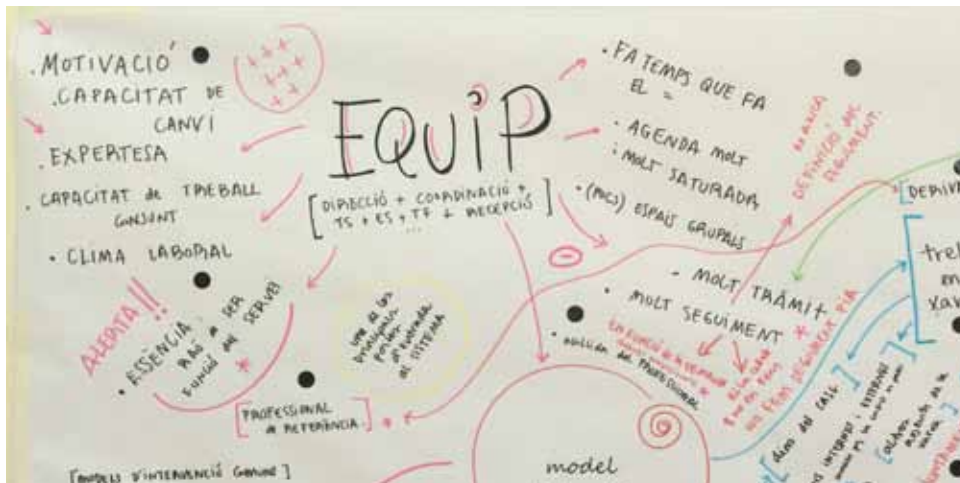
Tal com veiem a la imatge, el mapa conté tot de gomets negres: cadascun d'aquests es veurà reflectit en el full de ruta que elaborarem per planificar les accions de millora, tal com s'ha esmentat anteriorment.

El servei bàsic d'atenció social és la principal porta d'entrada, encara que no l'única, en el nostre sistema de serveis socials.



Mapa conceptual: el model
d'atenció [2015].

3a. El model d'atenció



Mapa conceptual: l'equip [2015].

L'equip de professionals del servei

Entenem com a equip les treballadores socials, les educadores socials, la treballadora familiar, les administratives de la recepció, la persona de coordinació i l'equip directiu.

Destaquem la capacitat de motivació, d'adaptar-se al canvi, de treballar en grup; l'experiència de l'equip de professionals i el bon clima laboral.

Disposem d'un professional de referència de cada persona i família que entra en el sistema. Identifiquem que l'equip fa temps que fa sempre el mateix: no ha innovat gaire en tècniques i metodologies, i treballa sota una agenda saturada. El ciutadà marca l'agenda del tècnic, la seva feina està molt centrada en el seguiment i en el tràmit. La percepció del tràmit ha adquirit una dimensió molt gran dins del servei: és una feina carregosa que sovint es duplica i resta temps a l'atenció al ciutadà.

Darrerament, els espais grupals entre professionals s'han reduït, i això es veu com una pèrdua important, ja que són espais de consens de criteris, de compartir metodologies, etc.

És un equip molt feminitzat, fet que provoca que sovint hi hagi canvis de professionals degut a les suplències per baixes de maternitat. Aspecte que cal tenir en compte per a la seva gestió. També cal dir, que durant aquest any hi ha hagut un canvi de la persona que coordina.

Tot l'equip de treballadores i educadores socials esmenta que enmig de tant de tràmit ha perdut l'essència de la seva feina, la raó de ser, la funció del servei.

Ciutadania

En referència a les persones usuàries, volem destacar diferents temes:

- Ens adonem que quan parlem de les persones usuàries el nostre llenguatge està centrat en les problemàtiques (econòmiques, laborals, mancances socials, de salut...) i no ens centrem en les necessitats. A més, no tenim sistematitzat el fet d'identificar les capacitats i potencialitats.
- El context social ha canviat i ens hem centrat a no tenir llistes d'espera, per atendre el volum de persones que arriben al servei, però no hem adaptat la manera d'atendre el ciutadà. Lligat a aquest tema, val a dir no tenim implementada una recollida de dades sistemàtica per poder analitzar les noves realitats i buscar altres maneres d'atendre els ciutadans. Aquest és un aspecte lligat al sistema d'informació social.
- Ens costa treballar la coresponsabilitat de les persones usuàries en els plans de treball.
- Disposem d'un sistema de queixes i suggeriments i pensem que està funcionament correctament, però ens adonem que les xifres d'utilització són molt baixes. Tot plegat ens fa pensar que el ciutadà no té prou coneixement dels seus drets i deures.
- Som poc atrevits a fer enquestes del grau de satisfacció, tot i la darrera iniciativa de l'any 2014. Destaquem les idees sorgides:

Es valora molt positivament:

- L'escolta que fa el professional. El temps de dedicació.
- "El fet que el professional estigui per mi".
- La disponibilitat per part del professional per ajudar.
- L'empatia que mostra el professional.
- La confiança –el vincle que s'estableix entre professional i persona usuària–.
- El rigor, que implica professionalitat.

Sovint les necessitats de les persones no es resolen. Els recursos dels quals disposa el sistema no resol part de les necessitats de les persones. Sovint hi ha un desencaixament entre les expectatives de les persones i el servei rebut.

Eines metodològiques

Disposem de la definició dels processos i circuits del servei, però cal que millorem la sistematització del diagnòstic, el pla de treball i els plans de millora. Els professionals tenen la percepció que no hi ha consens en el discurs ni en les metodologies, que no disposem de criteris implementats.



Tal com es veu anteriorment, tècnicament es veu la necessitat de buscar noves maneres d'intervenir, especialment per atendre persones en situació d'exclusió social i pobresa, dependència, i alguns col·lectius concrets.

Quan parlem de metodologies, surt com a tema que cal treballar més el treball en xarxa.

El treball en xarxa

S'identifica el treball dins del mateix Consorci i fora, amb la resta d'agents dels altres departaments, institucions i entitats.

A nivell intern, es valora que cal revisar el sistema de reunions, quina és la finalitat de cada espai de treball, qui hi participa i sobretot com es traspasa la informació a la resta de tècnics, els canals de comunicació interna.

Pel que fa al treball amb la xarxa, s'identifica que s'ha fet un vincle que ajuda a coordinar els serveis, però es valora que, per poder resoldre i atendre millor les necessitats de les persones, cal anar més enllà, dissenyar accions conjuntament.

- Educació: des de fa temps, existeix una relació de poca confiança entre els equips directius dels centres escolars (de primària i secundària) i els serveis socials. L'espai de què es disposa són les CAD (comissió d'atenció a la diversitat social) i no acaba de funcionar; depèn de les sinergies entre els professionals.

- Habitatge: s'ha creat un bon clima de treball, es fan accions conjuntes a través del pisos municipals de protecció social, però cal seguir treballant. També s'ha creat una bona relació amb la PAH (Plataforma d'Afectats per la Hipoteca), tot i que cal seguir treballant conjuntament.

- Ocupació: ens costa l'apropament als diferents serveis, tant municipals com de la Generalitat (Servei municipal d'ocupació, INEM, SOC); cal treball en xarxa.

- Salut: durant aquest any 2015, el PIAISS (Pla interdepartamental d'atenció i interacció social i sanitària) ha estat una bona eina per treballar conjuntament. Hi ha hagut un apropament, però cal avançar. Habitualment els casos que compartim són de persones en situacions molt complexes, i cal un treball més enllà de la coordinació per atendre-les.

Existeix la percepció que costa que tècnics socials (educadors i treballadors socials) derivin a les persones que atenen a altres serveis, tant interns com externs.

3b. El disseny organitzatiu



Mapa conceptual: el disseny organitzatiu [2015].

L'organització està poc centrada en la ciutadania, ja que preval el tràmit i la part burocràtica al temps d'atenció.

L'organització del servei és sectoritzat. És a dir, la persona arriba a la recepció, on se l'informa i es passa al servei d'acollida.

A l'acollida ens adonem del desajust entre les expectatives de les persones i el que podrà oferir el servei. D'entrada, veiem com a vegades campanyes publicades per la Generalitat no casen amb la informació que hem de donar. Com a sistema sortim als mitjans de comunicació per temes molt concrets i sovint amb una visió molt negativa. Des del servei potser treballem poc la presentació del servei, comunicar què podem oferir.

El tractament està organitzat per sectors (cada sector inclou diferents barris o municipis): tenim 6 sectors a Olot i 4 a la resta de la comarca. A un nivell municipal, tenim algun sector sobrecarregat: en ocasions els límits del sector són poc clars i sovint no treballem amb la visió de barri. A l'Àrea Bàsica de Salut d'Olot disposem d'un treballador social, però cal revisar les seves funcions.

A la comarca, es valora molt positivament la integració del treballador social en les àrees bàsiques de salut. També veiem que cal una metodologia d'intervenció comuna, ja que hi ha disparitat segons el professional, i considerem que seria interessant consensuar la manera de fer.

Disposem de l'espai de suport tècnic: cada dia la coordinadora ofereix una hora de suport durant la qual el tècnic rep acompanyament,

es consensuen criteris a partir dels casos. Aquest espai es valora molt positivament, ja que permet fer un seguiment individual i recull necessitats per dissenyar accions de millora.



Disposem d'un espai de supervisió mensual i es considera molt positiu, ja que permet un espai d'autocura per al professional i alhora vetlla per la qualitat d'atenció.

Disposem un ERESS, espai de reflexió ètica de serveis socials. Es considera molt positiu i que vetlla per la qualitat.

Cal destinar recursos per a la comunicació, tant interna com a externa, i també es valora molt positivament:

- Tant els canals de comunicació interna establerts com la intranet es veuen com a bones eines, tot i que cal seguir millorant-les, i sobretot cal aconseguir que siguin instruments del dia a dia dels professionals.

- En referència als canals de comunicació externa, es valoren com un espai per difondre les polítiques socials i fer-ne sensibilització. Es veu la necessitat de treballar-hi més.

- També es valora que cal vetllar per l'accessibilitat dels canals, en especial, es parla del web.

Cartera de serveis

Es valora que cal reduir la paperassa per sol·licitar i fer el seguiment dels recursos que assignem a les persones usuàries. El tràmit només permet gestió i poca possibilitat d'intervenció.

Es qüestiona l'accessibilitat als recursos, programes i serveis. Es qüestiona la capacitat de resposta dels serveis respecte de les necessitats.

Cal treballar més la vinculació entre serveis.

Es valora molt positivament el servei del menjador social, bugaderia i dutxa, però es veu la necessitat d'ampliar-lo amb un visió més integral per atendre les persones en situació d'exclusió social. Dins d'aquest projecte, cal revisar les funcions del treballador familiar.

Es valora que cal buscar alternatives per poder descentralitzar alguns recursos i/o serveis als municipis petits, i per poder atendre necessitats concretes.

3c. El sistema d'informació



Mapa conceptual: el sistema d'informació [2015].

Disposem d'un programa informàtic que estem construint conjuntament amb diferents consorcis, consells comarcals i ajuntaments, anomenat GESS. El desenvolupament d'aquest programa és lent, per una banda, perquè a l'inici vam treballar amb una empresa poc operativa, i, d'altra banda, perquè hem de consensuar-lo amb les diferents institucions dels diferents territoris. Però tot això vol dir que tindrem opció, més endavant, de poder comparar dades.

En aquest temps d'implementació, el programa no resol les necessitats tècniques:

- No tenim encara la possibilitat que cada tècnic pugui disposar de la visió global dels seus expedients i fer cerques d'informació.
- No recollim les dades de l'acollida: el programa no les inclou. Tampoc no disposem de les dades d'atenció des de l'ABS, ja que no es recullen a través d'aquest programa, sinó des del de Salut, i no tenim accés.
- No hem previst que la informació a recepció sigui el primer pas i, per tant, no recull aquestes dades.
- En aquests moments no podem registrar la intervenció grupal.
- Cal veure les possibilitats d'integrar en el programa el registre de les dades dels serveis especialitzats.

No és un gestor d'expedients, sinó que treballa per processos, cosa que facilita la millora de la tasca. Cal tenir en compte que la implementació del GESS s'ha fet com un programa informàtic i en realitat és una manera de treballar, per processos. Per això, a vegades hi ha desajustos. Es valora que cal consensuar el llenguatge per millorar la manera de registrar i, per tant, la metodologia de treball.

En els municipis rurals de la comarca, la treballadora social està ubicada al CAP (centre atenció primària) i té duplicitat de programes informàtics (el social i el sanitari). Té problemes per accedir a la informació dels ordinadors del CASG.

3d. Equipaments i infraestructures



Mapa conceptual: equipaments i infraestructures [2015].

Cada municipi té la seva idiosincràsia i les seves necessitats específiques d'atenció en relació amb el seu territori, i cal identificar-les.

La seu dels serveis socials és Can Castellanes, i es valora que cal fer una diagnosi de l'accessibilitat de l'equipament i adequar-lo per poder fer una bona atenció. Es plantegen millores a l'Espai Famílies (c/ Estires, 5).

4. Repensar el servei



La finalitat és deixar constància de les petjades recorregudes en aquesta etapa del camí.

Una vegada acabada l'anàlisi, decidim que cal repensar el servei i per això dedicarem conjuntament equip tècnic i equip directiu, durant una setmana, a reflexionar des de l'acció i el pensament estratègic.

La finalitat d'aquest apartat és recollir aquells temes imprescindibles per poder transmetre a la tasca feta, i sobretot per ser el punt de partida per emprendre les accions per millorar el servei.

4a. Preparant la setmana d'acció-reflexió estratègica

Abans i després: Els grups de treball són equips de tècnics que tenen una tasca concreta que han treballat prèviament abans de la setmana d'acció-pensament estratègic, per tal d'aportar aspectes diferents al llarg de les sessions. La finalitat és fer protagonistes a tots els professionals en el procés.

GRUPS DE TREBALL

Grup «motor»: Aquest grup va estar treballant com és la ciutadania que podem atendre, quin model d'atenció pensem que hem de fer, quins atributs ha tingut el nostre servei al llarg de l'any 2013, amb el suport de Manel Muntada. Li demanem que, com si fossin ambaixadors, puguin transmetre el contingut del treball i la tasca feta durant una sessió de la setmana.

Grup de «cartera de serveis»: Quins serveis tenim i com són, si són adequats... , per identificar àrees de millora. Finalment, veurem en deu punts l'anàlisi dels recursos de què disposa el SBAS.

Grup «d'exploració de projectes»: Recerca per conèixer els projectes a Catalunya i descobrir altres maneres de fer per tal d'aportar aire fresc i estímuls nous a l'espai de treball.

Grup de «relators»: Grup de persones que durant la setmana vagin relatant les idees clau que vagin sorgint i que el resultat sigui un document, ja sigui visual, escrit o amb imatges, per tal de tenir una fotografia del que ha passat durant aquesta setmana.

Grup «d'engegada de motors»: Cada matí ens convidaran a engegar motors per posar-nos a treballar amb un conte, un visionament, una activitat o qualsevol element que faci “arrencar” el grup.

4b. Funcionament com a equip de treball

[Les normes del joc: com establim la relació entre nosaltres; quins comportaments i actituds cal que tinguem per poder crear un espai de confiança i seguretat que faciliti aconseguir la nostra fita.]

Els nostres comportaments, per tal de crear un espai de confiança i seguretat per poder aconseguir la nostra fita, respondran a:

- El respecte
- L'escolta
- L'energia, la motivació i la implicació
- El valor positiu i la participació
- La innovació vs. la coherència
- El consens
- La resolució
- La generositat / Pensar com a grup
- El conflicte / créixer
- L'ambient distès i la tranquil·litat
- L'alegria i l'humor
- El dinamisme i l'agilitat
- L'atreviment i la valentia

Es proposa que aquest funcionament establert durant aquesta setmana sigui el marc del treball d'aquest equip. I per això es vol tenir aquest document present físicament en el despatx del CASG, ja que són les regles del joc validades per tothom, i cadascú està disposat a funcionar dins d'aquest marc.

4c. L'essència de la nostra intervenció com a servei

[Entesa com la raó de ser, allò que hi ha en una cosa de permanent i invariable, la naturalesa mateixa d'una cosa...]

Paraules que per l'equip de professionals defineixen l'essència del nostre treball social:

Autonomia (17)

Potencialitats (18) / Capacitar (10) / Facilitar

Visió global (12)

Xarxa, interconnectar, vincular (20)

Benestar / Millora de la qualitat (15)

Canvi (7)

Igualtat d'oportunitats (2)

Apoderar

Acompanyar

Cobrir necessitats



La missió de l'equip de professionals del SBAS és :

POTENCIAR LES CAPACITATS EN LES PERSONES PER AFAVORIR LA SEVA AUTONOMIA I LA SEVA RELACIÓ AMB L'ENTORN, DES D'UNA VISIÓ INTEGRAL, PER MILLORAR LA SEVA QUALITAT DE VIDA.



AUTONOMIA

ser autònom en tots els aspectes de la teva vida

capacitats (de moure's, de prendre decisions...), habilitats

per tu mateix pots decidir

interdependència, interaccions

responsabilitzar-se de tu mateix

no dependre

poder ser un mateix, lliure

CAPACITAR

donar eines

acompanyar

ensenyar

fer aflorar

facilitar

potenciar

donar informació

intensitats diferents / temporalitats diferents

donar opció a produir canvis

conèixer els condicionants sobre la base de capacitar /conèixer els condicionants basats en la capacitat (mancances, habilitats, necessitats)

Aquesta essència està emmarcada en la missió del CASG:

Entitat pública, dinàmica, innovadora i compromesa, formada per un equip de professionals que treballen bàsicament a la Garrotxa, gestionant i facilitant els serveis necessaris a les persones i a la comunitat, per millorar el benestar i contribuir a la cohesió social.



Essència fruit del treball fet per cada grup.

4d. Els atributs del nostre servei

[Partint de la feina feta des del “grup motor”, a través del visionament d’un vídeo, vam analitzar quin aspecte d’aquest atribut depèn de cada professional i quin aspecte li facilita l’organització. Es van aprovar els atributs com a vàlids, però sense perdre de vista els valors que marquen la nostra manera de fer.]



Entenem que els valors del CASG són els que manen la manera de fer d’aquest servei:

Definició dels atributs

Accessibilitat Facilitat pel que fa a l'accés i la ubicació del servei, i rapidesa quant al temps d'espera de ser atès.

Acompliment dels compromisos Correspondència entre el que es diu i el que es fa per part del professional.

Agilitat Rapidesa en el desenvolupament del servei en cadascuna de les seves prestacions.

Amabilitat Capacitat del tècnic per ser complaent, agradable i delicat en el tracte amb l'usuari.

Amenitat Capacitat del tècnic per captar l'interès de manera positiva i grata.

Capacitat de resposta Capacitat del tècnic per contenir la demanda i trobar solucions a l'altura de les necessitats que l'originen.

Comunicació Capacitat d'establir una relació recíproca amb l'usuari amb un intercanvi efectiu del que vol expressar cadascú.

Confiabilitat Capacitat del professional de despertar seguretat i crear un clima de confiança en l'usuari pel que fa a satisfer la seva demanda.

Confidencialitat Capacitat de posar en pràctica i de despertar en l'usuari la seguretat que la informació que transmet és de caràcter reservat i que es mantindrà en el màxim secret.

Eficàcia Capacitat del professional d'aconseguir resultats i complir amb els acords presos.

Escolta activa Capacitat per captar el missatge tot fent evident que es presta atenció a qui l'està comunicant.

Fiabilitat Confiança en el grau de seguretat que ofereix la prestació per solucionar les necessitats que originen la demanda.

Obertura de mires Facilitat del professional per acostar-se, entendre i sentir-se còmode en la diversitat social, cultural i professional que l'envolta.

Rigor Grau de precisió i exactitud amb el qual el professional desenvolupa la seva feina.

Sintonia personal Capacitat per establir una relació de simpatia i entesa amb l'usuari.



4e. L'anàlisi dels recursos

[Partint de la feina feta des del “grup cartera de serveis”, dediquem un espai a validar i ampliar l'anàlisi que han fet sobre els recursos de què disposem per atendre les necessitats de la ciutadania.]



AUTONOMIA DELS TÈCNICS

Es valora com a molt positiu l'autonomia dels professionals per prendre certes decisions: tiquets d'entrepà, valoració beques i/o ajudes, tiquets Teisa, beques extraescolars. Faltaria poder consensuar criteris sobre els ADO i definir en quines qüestions es pot tenir plena autonomia i en quines altres és millor que el tècnic de suport ho validi.

DOCUMENTACIÓ

Hi ha certa documentació de gestió de serveis que és complicada o demana una gestió excessiva. Parlem sobretot dels tràmits en els recursos següents: ADO, SAD, RMI, TIQUETS DE TEISA, INFORMES DE CREU ROJA. Cal que la documentació sigui més senzilla i faciliti la feina del professional, principalment aquells tràmits que depenen del CASG.

AMPLIACIÓ DE CERTS RECURSOS EN ATENCIÓ A L'USUARI

Hi ha certs recursos que són insuficients i s'han de buscar maneres per ampliar-los. Aquests serveis serien: menjador social, pisos exclusió, plans ocupacionals per a persones que cobren la RMI, transport adaptat, ampliació d'aparells TLA (teleassistència), poder fer formació per voluntariat usuaris de serveis socials, ampliació del voluntariat de Càritas i Creu Roja, ampliació de les funcions i de l'horari de la TF del CASG per poder atendre més diversitat, i ampliar els serveis que es donen als transeünts i revisar l'atenció des del menjador social.

CENTRALITZACIÓ DE CERTS SERVEIS

Poder dissenyar fórmules de descentralització, com per exemple fer algun curs a comarca. Els serveis que s'haurien de descentralitzar són: escola d'adults, cursos CDA, cursos SOIL, centre obert, CNL, ONCE (Girona), MIFAS (Girona).

COSTOS ALGUNS SERVEIS MASSA ELEVATS

El cost de certs serveis és molt elevat i les persones no poden accedir-hi. Aquests serveis són: menjadors escolars, ajudes tècniques i adaptacions de la llar, SAD, residències per a gent gran, centres de dia, estades temporals, transport adaptat. Dels serveis amb costos elevats, cal diferenciar els serveis propis del CASG, en els quals es pot incidir sobre el cost, dels serveis sobre els quals no és possible incidir perquè no són nostres.

LENTITUD I MANCA D'ACCÉS A ALGUNS RECURSOS

Hi ha recursos de difícil accés, resolució amb resolucions que són a llarg termini. Aquests són: PNC, PIRMI, ajuts de lloguer, comunitat terapèutica, habitatges de protecció oficial, habitatges tutelats, llistes d'espera per a places públiques en residències de gent gran, inserció laboral per a persones amb discapacitat física i psíquica, incapacitacions, PUAD, certificat de discapacitat, centres d'acollida per a dones maltractades.

Manca d'accés a altres recursos perquè donen hores molt espaiades; aquests serveis serien CSMIJ, CSMA...

Manca d'accés a certs serveis per criteris restrictius: beques de menjador.

MANCANCES EN EL TREBALL DE CASOS MULTIDISCIPLINARIS

Dificultat de fer plans de millora conjunts. Creiem que altres serveis no acaben d'entendre la feina del SBAS. Cal aquest treball conjunt per evitar demandes i orientacions inadequades i crear expectatives que no es poden atendre. Aquest treball és necessari amb els serveis següents: escoles, CAS, CSMIJ, XSM, empreses SAD.

CRITERIS COMUNS

Cal continuar consensuant els criteris, dins el mateix equip sobre: CDA (extractes bancaris), preus SAD, ADO, guàrdies professionals, PIRMI...)

DESCONEIXEMENT DE CERTS SERVEIS

Fer sessions per actualitzar la informació dels serveis. Aquests serveis serien: prestacions INSS, OBF, INEM, Càritas, Fageda i Integra.

EXPECTATIVES

L'usuari es crea unes expectatives, respecte d'ajudes i sol·licituds, que no es compleixen: llei de la dependència, PIRMI, PUAD, CAD, ajudes reformes habitatges, plans ocupacionals. Les institucions que donen aquests recursos han d'informar millor dels criteris per accedir als serveis i les prestacions.

També es planteja que cal organitzar espais d'intercanvi entre els professionals del CASG per informar de criteris, recursos, temes de formació que poden ser d'interès per a altres professionals.

[Ens plantejem com hauria de ser l'organització de l'equip, per tal de poder treballar des de la nostra essència i des dels nostres atributs. del servei. Aquestes són les propostes que finalment sorgeixen.]



ALS MUNICIPIS DE LA COMARCA

Aspects a tenir en compte:

- Un sol equip tècnic de comarca, que comparteixi coneixement i planifiqui des del treball en equip: obertura, compartir, pertinença, equip. Possibilitat de rotació dels professionals, més coneixement i informació.
- Visió global comarcal, més interdisciplinària. Treball amb la resta d'agents comarcals dels diferents àmbits: ocupació, habitatge, infància i joventut. Visió integral de tota la comarca.
- Optimització dels recursos personals.
- Potenciar la relació amb l'entorn.
- Tenir en compte la relació i el suport amb les persones dels àmbits especialitzats del servei per no perdre informació.
- Descentralització d'alguns serveis: apropar la formació del CDA, el servei del SIAD, el servei de teleassistència a municipis de la comarca.
- Valorar disposar d'un suport administratiu per arxivar, fotocopiar i escanejar, obrir expedients (GESS, en paper).

- Valorar disposar del reforç, per a moments puntuals, d'una treballadora familiar, suport en l'acollida.
- No disminució de càrrega del volum de feina de manera immediata.
- Les comissions són més feina en un primer moment, però després aporten més agilitat i suport.
- Dificultats de treball de les treballadores socials i les educadores socials si s'ha de compartir amb un altre sector.
- Possible pèrdua d'equip global del SBAS. Pèrdua de visió d'equip amb Olot.



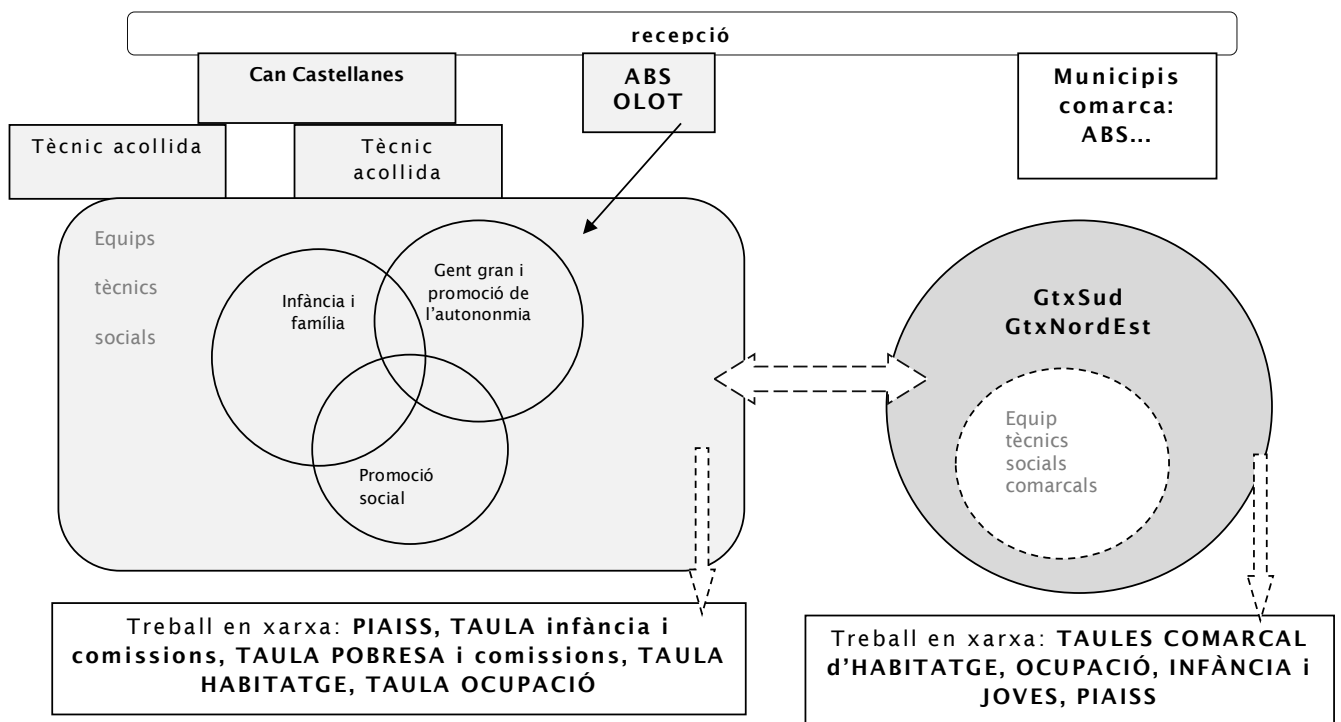
A OLOT

Aspectes a tenir en compte:

- Més apropament als professionals de l'àmbit de salut, i més treball conjunt.
- Més especialització = més coneixement (es considera un tema important ja que s'esmenta reiteradament).
- Obertura de mires i de les tasques dels diferents professionals (es considera un tema important ja que s'esmenta reiteradament).
- Es parla de les funcions del tècnic social, no tant diferenciant-les de l'educador i el treballador social.
- La persona que fa l'acollida a l'ABS podria fer suport a la comarca?
- Descentralització de Can Castellanes, possibilitats de més xarxa.
- Millora de la coordinació del CASG envers la xarxa.
- Sorgeix la necessitat de parlar del tècnic social, és un tema en què cal aprofundir.
- Diagnòstic conjunt integral amb serveis externs (es considera un tema important ja que s'esmenta reiteradament).
- Projectes comuns amb serveis externs.
- Grups de treball, grups de millora per buscar estratègies de millora del servei.
- Caldrà un bon sistema de comunicació interna i de treball en xarxa.
- Pèrdua de visió d'equip a la comarca.
- Manca d'algun professional (es considera un tema important ja que s'esmenta reiteradament).

- Es parla que falta una figura tècnica a l'àmbit de la salut.
- Pot haver-hi algun equip més sobrecarregat.
- Dificultats d'emmarcar els casos amb moltes problemàtiques.
- Canvi de professional quan canvia la necessitat; cal tenir en compte el ciutadà.
- Pèrdua d'informació d'altres especialitats.
- Com disposar de tota la documentació (física) de DPD a l'ABS.
- Hi ha espai per atendre a l'ABS?
- Pèrdua de visió familiar i més integral.
- Caldria definir més el model i les funcions.
- No hem pensat en el SIAD (Servei Integral d'Atenció a les Dones).

Aquesta és la proposta organitzativa que es planteja per al servei: un disseny mixt, especialitzat per àmbits a Olot i sectoritzat per municipis als pobles de la comarca:



5. Full de ruta

5a. El funcionament del full de ruta

La proposta de procés de construcció del nou model d'atenció inclou tres moments diferents, al llarg dels propers anys. Aquests defineixen la temporalitat de les accions que s'han de portar a terme.

Prioritat de les actuacions

Aquesta proposta parteix de la idea que per poder construir cal primer fer el canvi organitzatiu, ja que això facilita l'organització del procés de creació. Per això, primer es fa una anàlisi de quins són aquells aspectes que són imprescindibles de treballar abans del traspàs. També és important identificar qui treballarà aquests aspectes.

- 1: imprescindible abans de fer el canvi organitzatiu.
- 2: és prioritari però, tot i que va lligat al canvi, es pot fer després del traspàs.
- 3: cal no perdre-ho de vista, però no és urgent.

Tipologia de les actuacions

També s'acompanyaran les accions amb icones que ajudin a fer la informació més fàcil, d'aquesta manera podrem veure les diferents tipologies d'accions.

Podem veure el significat de les icones en la llegenda següent:

Eina de treball, metodologia, procés, document, instrument.	
Espai de treball temporal, amb una finalitat concreta, per a resoldre una necessitat. També accions de millora de la qualitat del servei.	
Espai de treball grupal i periòdic per construir i treballar conjuntament. Implica treball en equip i millora de la qualitat.	
Treball en xarxa, amb agents externs del CASG.	
Destacar la part comunicativa d'aquesta acció, ja sigui a nivell intern o extern.	

Pretenem que el full de ruta sigui un document viu i dinàmic amb la finalitat que vagi marcant els passos a seguir. És per això que el que es presenta aquí no és molt concret, sinó que emmarca la manera de treballar per objectius amplis que responen a les línies de cada eix i planteja les accions de transformació i millora. La concreció de les actuacions es defineixen en un document de treball.

5b. Accions de transformació i millora

MODEL D'ATENCIÓ

[La línia estratègica que persegueix aquest eix és promoure els mecanismes de prevenció i intervenció en persones i famílies o grups socials en general, i especialment si es troben en situació de vulnerabilitat de risc o d'exclusió social. Eines, criteris i metodologia d'intervenció comuna.]

MODEL D'ATENCIÓ (recepció i informació, acollida i tractament).					
àmbit	objectius	tipologia	actuacions	prioritat	resultats esperats
acollida	Implementar un sistema d'acollida per millorar l'atenció a la persona usuària.		Definir l'espai de l'acollida (servei): finalitat, objectius, funció dels professionals, organització, documentació, indicadors.	1	Projecte del servei d'acollida. Indicadors de seguiment, per la gestió del servei
			Definir les funcions del tècnic d'acollida, lligat a les seves competències i els límits de la seva intervenció	1	Document: de les funcions (part del projecte)
			Definir els criteris que s'utilitzaran des de l'acollida, per identificar el tipus de demanda de la persona usuària i per passar-lo a l'àmbit de tractament adequat	1	Recull dels criteris
			Definir els criteris que s'utilitzaran des de l'acollida, per planificar la temporalitat d'atenció (urgent, ordinari)	1	Recull dels criteris
			Definir un espai de treball conjunt, periòdic, entre els professionals de la recepció i de l'acollida: intercanvi d'informació, aclariments de dubtes, criteris, informacions (tenir en compte els tècnics d'acollida de Can Castellanes i l'ABS)	2	Descripció de l'espai (què, qui, quan i com) i posada en marxa de l'espai
	Millorar la qualitat d'atenció a les persones que arriben al Consorci a través de l'ABS Olot		Definir, conjuntament amb l'ABS, les funcions del tècnic social de l'Àrea Bàsica de Salut Olot.	1	Definició de les funcions del tècnic social de l'ABS

eines, instruments i canals	Millorar les eines metodològiques per atendre de manera més qualitativa les persones usuàries del servei		Implementar les eines de diagnòstic, (escales de valoració), pla de treball i pla de millora.	2	Recull de les eines: diagnòstic, escales, pla de treball i pla de millora
			Definició de cada àmbit d'intervenció (a qui atenem i com)	2	Descripció dels àmbits d'intervenció
			Definir el model d'intervenció als municipis de la comarca	2	Model d'intervenció als municipis
			Definir una eina per mesurar la intensitat de risc de les situacions de les persones	2	Instrument
			Millorar l'atenció de les persones que sol·liciten un informe d'estrangeria (acollida)	2	Millora de l'atenció
			Revisar els processos del servei per tal d'adaptar-los a la nova organització	2	Processos actualitzats
professional de referència	Garantir que la persona usuària té un professional de referència com a sistema social		Disposar d'un sistema per assignar el professional de referència a cada cas, d'una manera fàcil.	1	Assignació dels casos als professionals
			Definir les funcions del professional de referència donades per Llei, de manera habitual	2	Millora de la qualitat
innovació	Disposar de les eines adequades per atendre amb qualitat el ciutadà, des d'una visió integral		Crear espais de treball per buscar estratègies innovadores d'intervenció: Educació: centres educatius, EAP, inspecció, IMEJO Habitatge Ocupació Salut	2	Actuacions i maneres diferents d'intervenir
			Dissenyar estratègies innovadores per atendre les persones en situació d'exclusió social i pobresa	3	Actuacions i maneres diferents d'intervenir
			Definir el model centrat en la persona	2	Model centrat en la persona
			Treballar amb els tècnics del Servei d'Atenció a la Comunitat per consensuar sinergies i noves maneres de treballar conjuntament	3	Actuacions i maneres diferents d'intervenir

DISSENY ORGANITZATIU

[La línia estratègica que persegueix aquest eix és aconseguir una resposta àgil a la demanda, incrementar la capacitat de resposta del Sistema de Serveis Socials i reduir-ne el temps d'espera, i millorar l'atenció a les persones, mitjançant una atenció integral amb homogeneïtat de criteris d'intervenció, àgil i amb professionals polivalents.]

DISSENY ORGANITZATIU					
àmbit	objectius	tipologia	actuacions	prioritat	resultats
recepció	Atendre, de manera eficaç i eficient, el ciutadà que arriba al sistema social, ja sigui presencialment a Can Castellanes, ABS, com virtualment o per telèfon (Olot).		Adequar les tasques dels professionals d'administració al nou model d'atenció del servei (tractament: tasques que cal concretar).	2	Llistat de tasques, prioritat i calendari d'execució. Implementació de les tasques prioritàries
			Definir les tasques dels professionals de la recepció relacionades amb la nova organització del servei: cribratge per passar o no el cas a acollida, definir tràmits que es fan des de la recepció.	1	Llistat de tasques i prioritització de la seva implementació
			Definir els criteris, per als professionals de la recepció, per programar les visites en funció de la necessitat de la intervenció	2	Document amb els criteris (preferent i ordinari)

Referent a la persona usuària					
gestió	Implementar un sistema d'anàlisi de les dades del servei		Dissenyar una eina de gestió del servei (quadre de comandament) i implementar-ne el funcionament.	2	Quadre de comandament
			Implementar un sistema de valoració anual del servei.	2	Valoracions anuals
			Redefinir les comissions internes i externes per adequar-les a la nova organització	1	Graella de reunions. Implementació de les noves reunions
grau de satisfacció	Disposar d'un mecanisme per recollir les queixes i suggeriments del ciutadà respecte al servei		Garantir que la persones usuàries coneixen que disposen d'un sistema de valoració (queixes i suggeriments)	3	Implementació del sistema de valoració del servei
			Comunicar els drets i deures de les persones que entren al sistema de Serveis Socials.	3	Actuacions de sensibilització
	Implementar un sistema per conèixer el grau de satisfacció de les persones		Dissenyar un sistema perquè les persones usuàries puguin valorar el servei	3	Sistema de valoració del grau de satisfacció
			Implementar el sistema dissenyat i fer un retorn de la informació als professionals i als participants	3	Canal de comunicació amb els professionals per a retornar la valoració que han fet les persones usuàries
observatori	Conèixer les noves realitats i contextos socials actuals de la comarca		Recollir una bateria d'indicadors per fer un informe anual per analitzar el context social	3	Informe anual
			Implementar un espai de reflexió de tot l'equip per analitzar la situació del context social actual	3	Espai periòdic i estable per a la reflexió anual del servei
ètica	L'ètica com a eina per garantir la qualitat de l'atenció		Potenciar la feina que fa el grup ERESS i l'organització que fa d'espais de reflexió per implementar l'ètica a tot el personal	3	Recull de la documentació que es genera a través de l'intranet (gestió del coneixement)

Referent als recursos					
recursos	Adequar els serveis i recursos a les necessitats i les expectatives actuals de la ciutadania		Reduir els tràmits administratius per a la gestió dels recursos	2	Millora de qualitat del servei
			Definir criteris d'accés als recursos	2	Millora de qualitat del servei
			Implementar un sistema de seguiment dels PIA	2	Millora de qualitat del servei
			Reduir el cost que tenen per als ciutadans certs recursos	3	Millora de qualitat del servei
			Definir totes les actuacions de treball per millorar els recursos i serveis (identificar àrees de millora i necessitats)	2	Millora de qualitat del servei
			Fer un catàleg de recursos, programes, serveis (tipus intraweb)	3	Catàleg de recursos



Referent a l'equip de professionals					
Desenvolupament professional	Potenciar les capacitats de l'equip de professionals per tal de poder realitzar amb qualitat la seva tasca		Crear els espais adequats per garantir el treball en equip i la transferència de coneixement	2	Implementació dels espais de treball
			Oferir un espai de suport tècnic adequat a les noves necessitats de l'equip professional i a la nova organització	2	Espai de suport tècnic adequat
			Garantir l'espai de supervisió, com una eina per a la qualitat de l'atenció que fa el servei	3	Espai de supervisió adequat al moment
			Dissenyar itineraris de desenvolupament professional i personal amb les persones de l'equip	2	Itineraris individuals
			Incorporar en el pla de formació accions específiques per als professionals de la recepció per conèixer i disposar d'eines per atendre la diversitat de situacions	3	Accions de formació
			Incorporar en el pla de formació accions específiques per als professionals per conèixer noves metodologies de treball	2	Accions de formació
			Garantir una acollida i suport temporal al professional que entra de nou a l'equip	2	Implementació del protocol d'acollida al nou professional

SISTEMA D'INFORMACIÓ

[La línia estratègica és donar suport al procés d'atenció, compartir informació, facilitar la planificació i avaluació, dotar de qualitat els serveis, fomentar la innovació i el coneixement.]

SISTEMA D'INFORMACIÓ				
objectius	tipologia	actuacions	prioritat	resultats
Consolidar el GESS, com a sistema d'informació social del SBAS		Fer un manual de funcionament del GESS (definició dels conceptes del GESS, consensuar els significats del llenguatge i explicació del funcionament)	2	Consolidar el funcionament del GESS
		Implementar un sistema de registre de les dades dels serveis especialitzats que es connecti al GESS (centre obert, teràpia familiar, vaivé, SIAD, treballadora familiar, intervencions grupals, veïnatge i convivència...)	3	Consolidar el funcionament del GESS
		Que cada tècnic pugui treballar la informació dels seus expedients (fer informes en funció dels perfils d'usuaris, recursos, etc.)	2	Consolidar el funcionament del GESS
		Penjar la documentació dels expedients al GESS (administratius i tècnics socials)	2	Consolidar el funcionament del GESS
Implementar un sistema de seguiment del GESS (programa informàtic)		Consolidar una comissió com a canal de comunicació interna per resoldre les incidències del GESS.	1	Consolidar el funcionament del GESS
		Disposar d'un sistema de seguiment de l' eina (GESS) per tal que es vagi adaptant a les necessitats tècniques (millores)	2	Consolidar el funcionament del GESS
		Disposar d'un sistema per recollir les urgències i per poder-les analitzar, i millorar-ne la gestió (definir el concepte "urgència" i veure el circuit d'urgència)	2	Consolidar el funcionament del GESS
		Identificar quines necessitats tenen els tècnics respecte a la recollida de dades que es complementa amb el sistema d'informació (GESS)	2	Disposar d'eines de gestió de la informació

MODEL DELS EQUIPAMENTS I INFRAESTRUCTURES

[La línia estratègica d'aquest àmbit rau a disposar d'equipaments confortables, accessibles, tant per al ciutadà com per al professional. Han de respondre a criteris de sostenibilitat, seguretat i confiança per prestar un servei de qualitat.]

MODEL DELS EQUIPAMENTS I INFRAESTRUCTURES				
objectius	tipologia	actuacions	prioritat	resultats esperats
Garantir que els equipaments i infraestructures són adequats per atendre la ciutadania		Adequar els espais d'atenció a la ciutadania a la nova organització (telèfons, ordinadors a cada despatx, impressora comuna darrere al taulell de recepció, etc.)	1	Despatxos adequats
		Disminuir el temps d'espera de l'atenció telefònica	2	Millora atenció
		Accessibilitat del web (tràmits, visites...)	3	Web accessible

Entenem que aquest és un eix molt important que no només afecta al Servei, sinó que a tots els serveis que s'ofereixen des del Consorci. Entenem que no hem fet una diagnosi sinó que hem apuntat temes concrets. Per això, des del Consorci s'ha creat una comissió d'accessibilitat, formada per 4 professionals de la institució. Aquest grup de treball el primer que farà serà conèixer la Llei d'accessibilitat, fer una diagnosi sobre l'accessibilitat de Can Castellanes i anirà fent propostes per adequar l'espai.

5c. Els agents implicats i les seves funcions

Principalment, els agents implicats són l'equip tècnic del Servei Bàsic d'Atenció Social, els professionals dels serveis generals i administració, l'equip directiu. Però, com ja s'ha dit anteriorment, aquest procés de construcció requereix la implicació d'altres professionals del CASG i d'agents externs.

Aquest és un projecte de Consorci, que recau principalment sobre l'equip del servei SBAS, però que requereix la implicació d'altres professionals de la institució; per això definim les funcions d'aquests professionals en el marc del projecte.

Vetllar perquè hi hagi una bona comunicació interna i externa de la construcció del nou model d'atenció, amb la finalitat d'aconseguir sinergies amb la resta d'agents socials.

Directora general

Donar directrius.

Seguiment del projecte.

Aconseguir els recursos necessaris per a la implementació.

Treballar amb les institucions.

Garantir que la ciutadania coneix els seus drets i deures com a servei

Directora de serveis

Acompanyar els professionals, consensuant un itinerari de desenvolupament professional. I, si escau, fer una proposta de formació.

Liderar els espais de treball on es vol aconseguir un treball en xarxa amb agents externs: habitatge, ocupació, etc.

Marcar les directrius als serveis.

Directora dels serveis generals i administració

Facilitar aquells aspectes logístics necessaris per al projecte.

Vetllar perquè hi hagi espais de treball entre els professionals dels dos serveis per poder portar a terme les accions de millora.



Suport a la planificació i la innovació social	Dissenyar el procés. Facilitar els espais de treball. Fer el seguiment i l'avaluació del procés. Vetllar perquè es reculli i se sistematitzi la informació. Donar suport i eines per facilitar el desenvolupament professional de l'equip	Vetllar perquè hi hagi una bona comunicació interna i externa de la construcció del nou model d'atenció, amb la finalitat d'aconseguir sinergies amb la resta d'agents socials.
Coordinadora	Liderar l'equip en el procés de canvi. Vetllar perquè els professionals disposin d'espais de treball.	Garantir que la ciutadania coneix els seus drets i deures com a servei
Tècnics socials del SBAS i treballadora familiar	Aportar contingut a les sessions. Posar en pràctica les eines construïdes. Seguiment del projecte	

5d. Seguiment del projecte

Vista la rellevància del projecte i la diversitat de professionals implicats, cal definir una estructura per poder fer de manera habitual i periòdica el seguiment d'aquest projecte:

- Equip directiu: a les reunions de l'equip directiu es dedicarà mensualment un espai per parlar del seguiment.
- Coordinació de serveis: a les reunions amb les coordinadores dels serveis es dedicarà mensualment un espai per parlar de com va el projecte i veure les implicacions amb la resta de professionals del CASG.
- Equip SBAS: per tal de no perdre informació global, a les reunions de l'equip SBAS es dedicarà un espai a cada grup de treball i/o comissió perquè expliqui com van les actuacions i per veure incidències i suggeriments.



Agraïm el coneixement compartit i el temps dedicat per les persones que ens han atès a les visites a:

- Serveis Socials de l'Ajuntament de Mataró
- Serveis Socials de l'Ajuntament de Gavà
- Serveis Socials de l'Ajuntament del Prat de Llobregat
- Serveis Socials de l'Ajuntament de Castell Platja d'Aro amb el projecte *"Treball en xarxa: comissió per a la prevenció de delinqüència juvenil"*
- Fundació Futur amb el projecte *"MenjarFutur"*
- Servei de Rehabilitació Psicosocial del Parc Hospitalari Martí i Julià de Salt amb el projecte *"De l'exclusió a la comunitat: recuperant a persones amb trastorn mental greu. Model xarxa a Girona."*

Agraïm les valuoses aportacions en el disseny del projecte a:

Manel Muntada (blog.cumclavis.net)

Lluïsa Cortada (<https://gencasai.wordpress.com>)

Sara Barbel (sarabarbel.com)

[1]