



Diputació
Barcelona

#DibaOberta

Gestió per processos als Serveis Socials Bàsics

Eina clau per la transformació

Étienne Pagès, Marisa Arumí, Gustavo Barriga, Judith Carmona, Lídia Garcia, Lola Gutiérrez, Miguel A. Manzano, Francesc Ruiz i Marta Solé

Gerència de Serveis de Benestar Social. Diputació de Barcelona

Vic, 6 i 7 de juliol del 2017

inclusió.cat

I Congrés de l'Acció Social

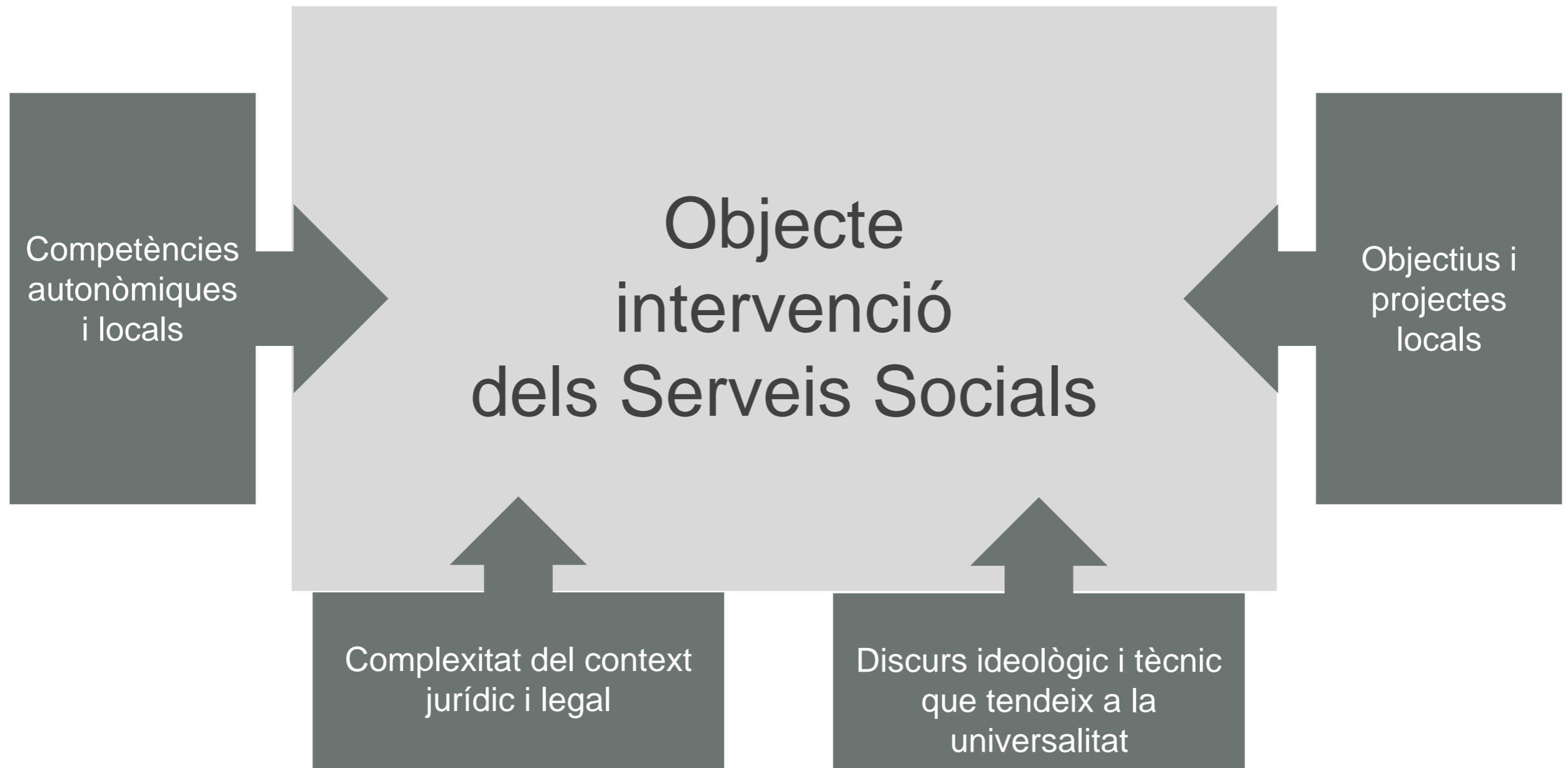
Introducció



Diputació
Barcelona

#DibaOberta

El desenvolupament històric dels Serveis Socials moderns ha arrossegat una feblesa: **l'ambigüitat en la definició de l'objecte d'intervenció.**



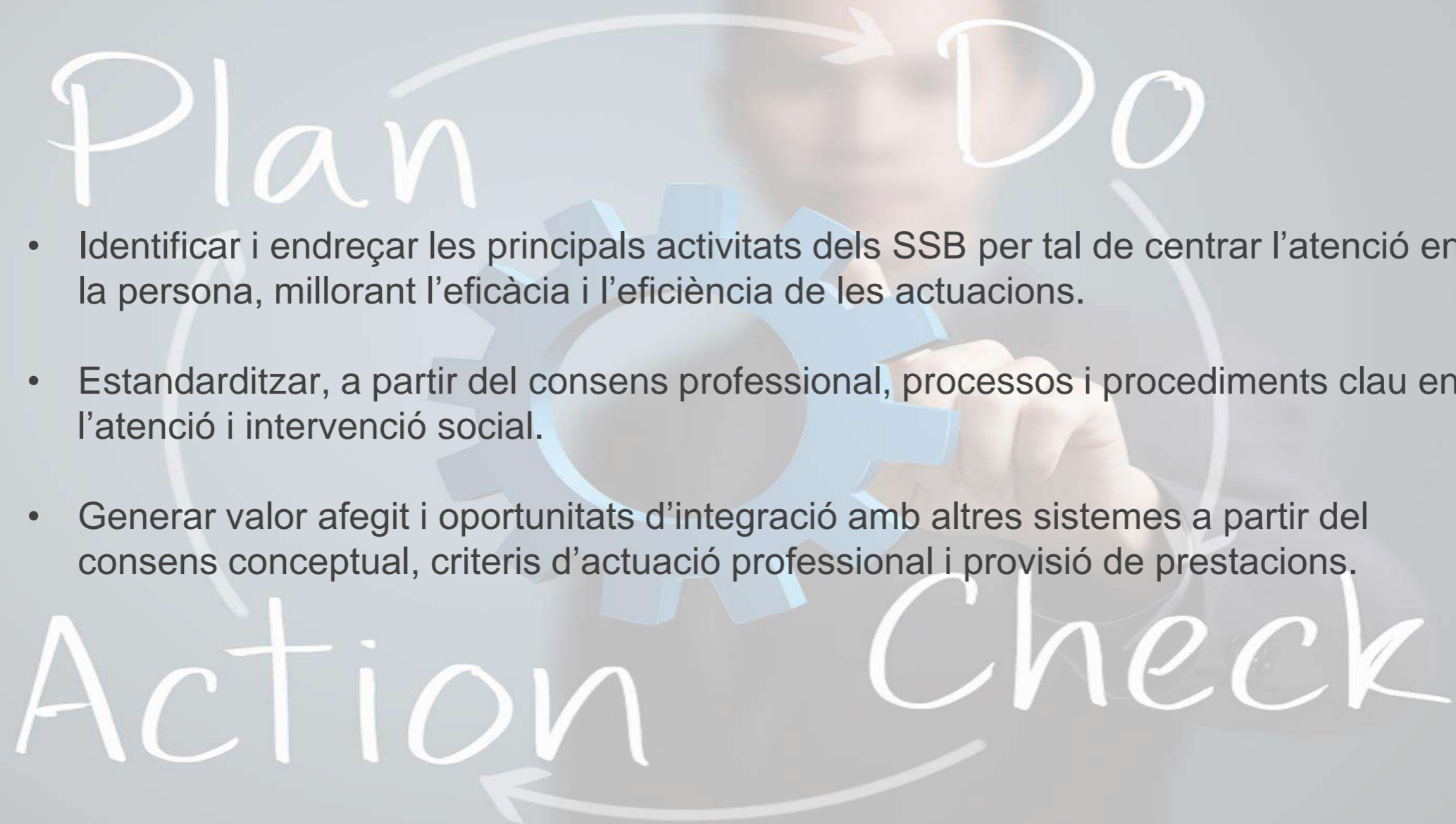
Contínuum assistencial dels SSB:

- Poc planificat
- Gestió individualitzada del cas
- Heterogeneïtat (professional i territorial)
- Altament burocratitzat
- Sobrepassat per la urgència
- Duplicitats, colls d'ampolla, costós en relació al valor aportat

Objectiu

Un primer pas imprescindible per a millorar la cadena de valor envers la ciutadania és l'ordenació i sistematització de la intervenció.

Acompanyament i suport municipal en la implementació de la Gestió per Processos als Serveis Socials Bàsics



- Identificar i endreçar les principals activitats dels SSB per tal de centrar l'atenció en la persona, millorant l'eficàcia i l'eficiència de les actuacions.
- Estandarditzar, a partir del consens professional, processos i procediments clau en l'atenció i intervenció social.
- Generar valor afegit i oportunitats d'integració amb altres sistemes a partir del consens conceptual, criteris d'actuació professional i provisió de prestacions.

Metodologia



- Assessoraments intensius de 7 mesos durant 3 anys de durada (des de la Diagnosi d'organització fins a la implementació dels processos generats)
- Model participatiu liderat pels propis equips professionals
- Diputació de Barcelona: aportació d'expertesa i acompanyament
- Sostenibilitat
- Generació de coneixement i sinèrgies: llenguatge compartit i homogeni entre els/les diferents professionals, atenció basada en criteris d'atenció formals i explícits, eines de gestió i models de documentació.
- Implementació en 21 ens locals de la Demarcació de Barcelona

Resultats

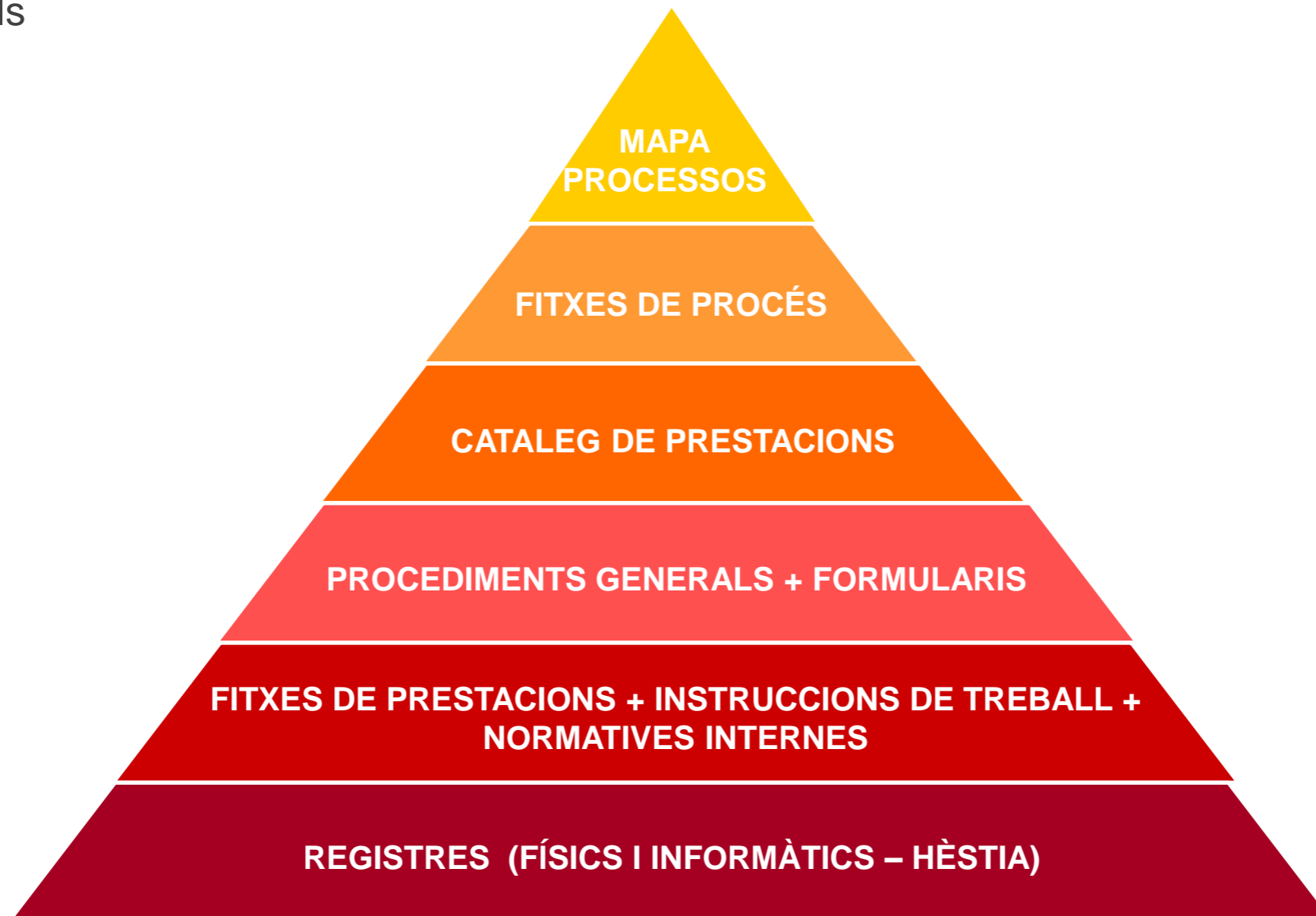


Diputació
Barcelona

#DibaOberta

Manual de gestió per processos als SSB adaptable a cada ens local que té com a punts forts:

- Aportació d'un model informàtic de gestió documental dels processos generats, revisable i sostenible pels propis ens locals



inclusió.cat

I Congrés de l'Acció Social

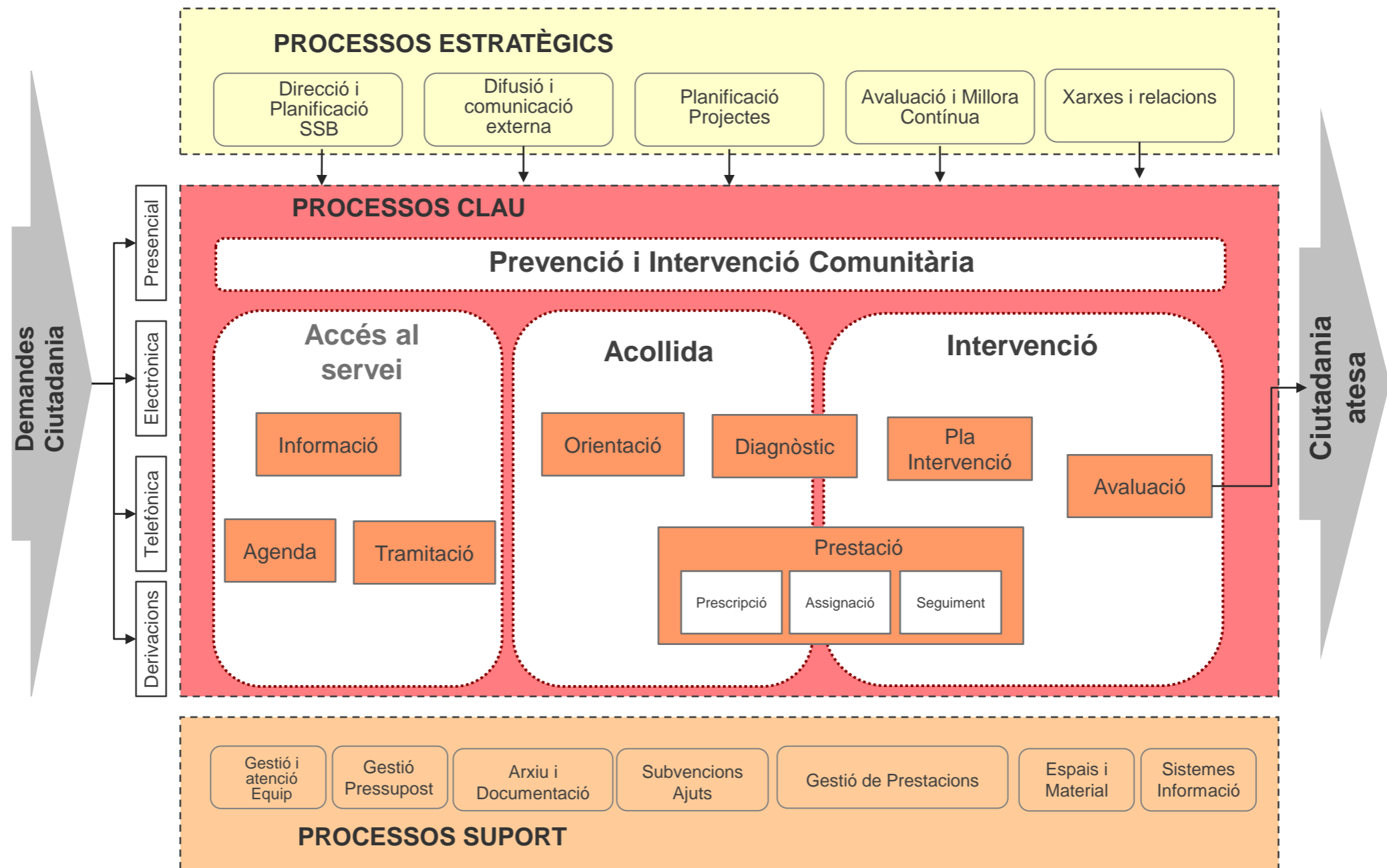
Resultats



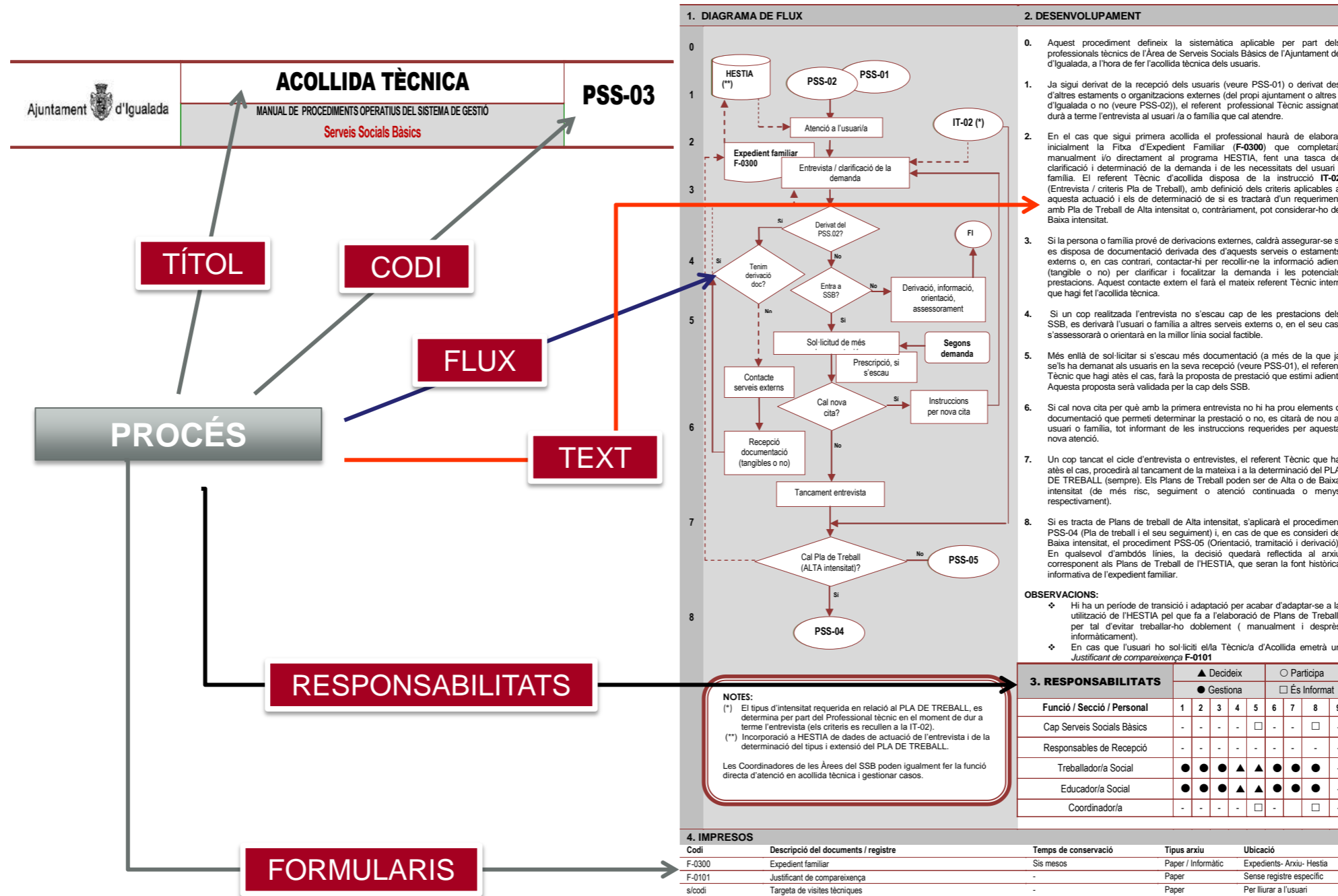
Diputació
Barcelona

#DibaOberta

- Mapa de Processos estandarditzat i aplicable a qualsevol ABSS amb la globalitat d'actuacions i processos.



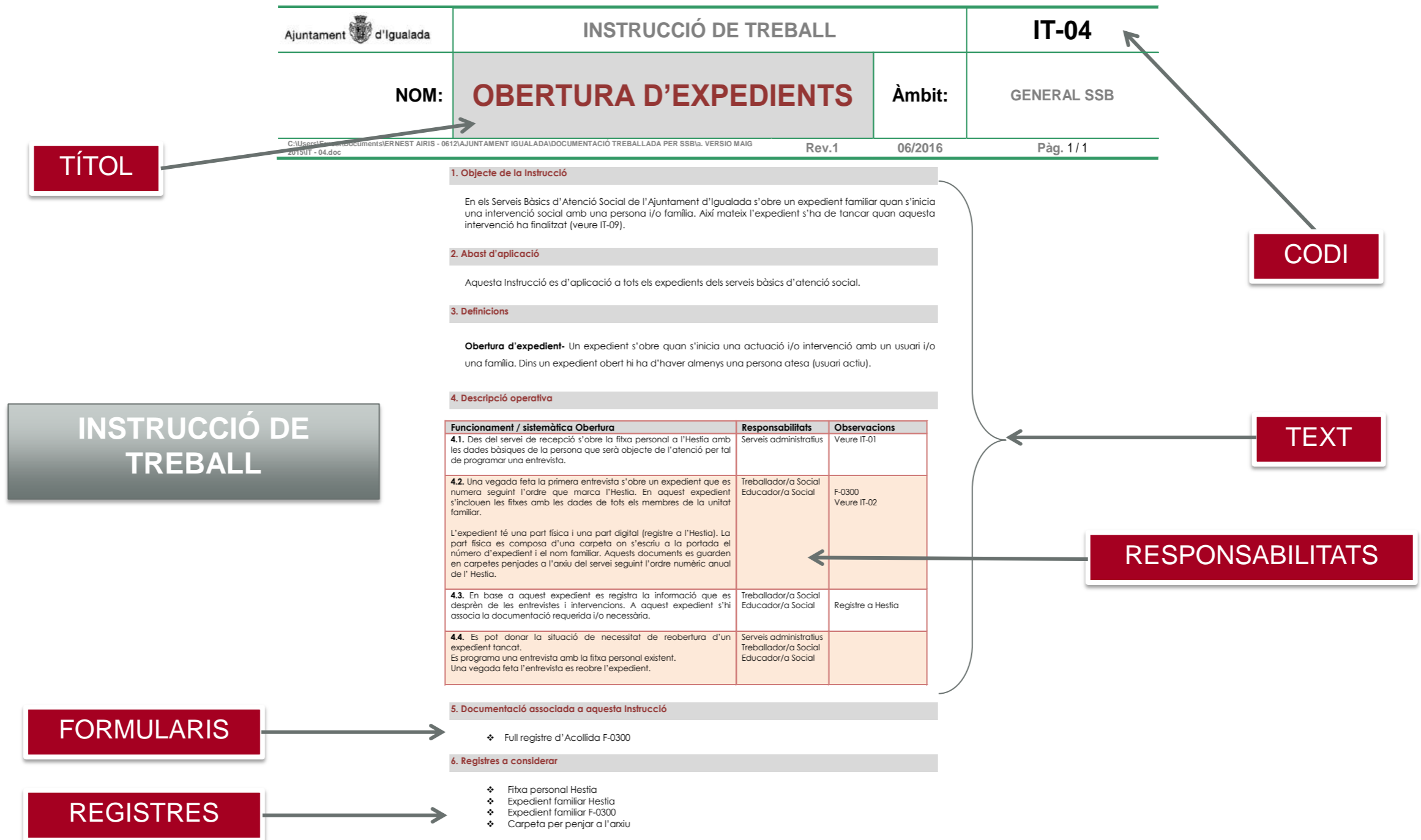
- Identificació, millora i descripció dels processos clau i tots els procediments relacionats.



• Identificació i desenvolupament de la catàleg de prestacions dels SSB.

CODI	DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ (en negreta Serveis Socials Bàsics)	TIPUS DE PRESTACIÓ							
		S (Serveis)	E (Econòmica)	T (Tecnològica)					
EPS 1.1.1	Servei bàsic d'atenció social	X							
EPS 1.1.2.1	SAD (Servei bàsic d'ajuda a domicili)	X							
EPS 1.1.2.2	Servei de les tecnologies de suport i cura (Teleassistència, etc..)	X							
EPS 1.1.3.1	Servei d'acolliment residencial d'urgència (població en general)	X							
EPS 1.1.3.2	Servei d'acolliment residencial temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social	ÀPATS A DOMICILI							
EPS 1.1.4	Servei de menjador social i/o d'àpats a domicili	02.1.2							
EPS 1.1.5	Servei d'assessorament tècnic d'atenció social (psicòleg, SOJ, SIDH, etc...)	Criteris d'accés	Freqüència	Cobertura					
EPS 1.1.6.1	Servei de centre obert	<p>Persones amb manca d'autonomia o manca de recursos personals per poder-se fer els àpats i tenir a nivell econòmic els criteris següents (mateix barem que el SAD):</p> <p>Resultat dels ingressos menys despeses: -Ingressos 1 persona: no superar 1 vegada S.M.I: 645,30 €</p> <p>-Ingressos 2 persones: no superar 2 vegades salari mínim interprofessional : 1.290,60 €</p> <p>Despeses: -Habitatge: fins un màxim de 600 € -Subministraments: màxim 100 € -Serveis cost elevat: cuidador, centre de dia, transport...</p>	<p>Un àpat diari.</p> <p>Segons la seva necessitat pot variar la seva durada</p>	<p>(50%)</p> <p>Entrega botiga: Usuari 2€ Ajuntament. 2€</p> <p>Entrega domicili: Usuari 2'5 € Ajuntament 2'5 €</p>	<p>Es poden fer excepcions quan la situació així ho requereixi, de manera degudament raonada, i valorada conjuntament amb la persona responsable del servei.</p>	<p>-DNI -Acreditació ingressos econòmics -Nº de domiciliació bancària -Últim rebut de lloguer -Altres: factures de serveis privats de SAD, Centres de Dia, transport...</p>	<p>La T. social o Educador social es qui fa la sol·licitud i valida la coordinadora</p>	<p>La coordinadora de SAD 1 cop al mes revisa les factures que porta l'empresa per fer el pagament i vetlla per la qualitat del servei.</p>	<p>Nombre àpats a l'any. Nombre usuaris per sexes i edats Cost total despesa Nombre d'altres i baixes</p>
EPS 1.1.6.2	Programes diürns preventius								
EPS 1.1.8	Servei de distribució gratuïta d'aliments								
EPS 1.2.1.1	Serveis especialitzats per a la infància, adolescència i joventut (SEAIA, centre d'acolliment, CRAE, CREI, centre socioeducatiu, SAEJ, telèfon de la infància EVAMI)								
EPS 1.2.2.1.3	Servei de transport adaptat								
EPS 1.2.3	Servei per a persones grans amb dependència o risc social (centre de dia, residències, habitatge tutelat, tuteles, família d'acollida, centres de llarga estada, etc.)								
		Observacions:		Normativa:		Documents:			
		<p>1.- Poden haver-hi dues opcions. Anar a recollir l'àpat o que el portin a domicili. El repartiment a casa es fa en un dia o dos dies setmana.</p> <p>2.- La T.S Social, un cop aprovat el cas, envia per correu la sol·licitud a l'empresa "Cuinats Torres" on consta les dades de l'usuari, el tipus d'àpat, dies, la temporalitat, i el preu i aportació usuari. L'usuari pot pagar en metàl·lic o per domiciliació bancària.</p> <p>3.- Si cal es poden fer diferents acords amb l'usuari. Si l'usuari és derivat per T.S. d'un altre servei podria arribar a pagar tot el preu del menú o una part del mateix.</p>				<p>1.- Full derivació IMP 02.1.2</p>			

- Desenvolupament d'instruccions tècniques amb l'establiment de metodiques comunes i criteris compartits entre els i les professionals





Conclusions i beneficis

BENEFICIS EN L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

- Resultats i impacte de les actuacions.
- Accessibilitat i informació.
- Garantia de drets i oportunitats

BENEFICIS PELS/PER LES PROFESSIONALS

- Permet superar la discrecionalitat
- Sistematització de la intervenció professional
- Coordinació i treball compartit
- Aporta indicadors de gestió i seguiment de la tasca professional

BENEFICIS PER A LES ORGANITZACIONS

- Optimització de processos, millora de l'eficàcia i eficiència
- Imatge i posicionament del servei: visualització de la globalitat de les accions
- Permet l'establiment d'objectius transversals i estratègies compartides
- Avaluació del servei i del seu impacte
- Equitat
- Distribució i organització de les tasques i les activitats

BENEFICIS PEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS

- Generació de coneixement (models i eines de gestió)
- Canvi cultural
- Implicació de les organitzacions en una visió compartida en l'atenció a les persones
- Permet alinear línies estratègiques i objectius de les organitzacions que conformen el sistema
- Estableix les bases per a la coordinació i comunicació interadministrativa



**Diputació
Barcelona**

#DibaOberta