



DOCUMENT DE TREBALL

PROPOSTA DE MODELS D'ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Per aportacions al document: modelorganitzacio@diba.cat



Aquest document ha estat elaborat amb la participació dels components del Grup de Treball:

- Assumpció Muñoz, Mataró
- Blai Fernández, Barberà del Vallès
- Conxita Luna, Santa Perpètua de Mogoda
- Ester Sarquella, Mancomunitat de La Plana
- Laura Marin, Sant Boi de Llobregat
- Lourdes Zanuy, Lleida
- Marta Recio, Sant Cugat del Vallès
- Miguel Àngel Manzano, La Roca del Vallès
- Montserrat Campamà, Sant Adrià del Besòs
- Núria Cortada, Vilanova i la Geltrú
- Francesc Hernández, Servei d'Acció Social, Diputació de Barcelona
- Ana Olmedo, Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials, Diputació de Barcelona
- Jose Antonio Domínguez, Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials, Diputació de Barcelona
- Elena Pla, Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials, Diputació de Barcelona
- Núria Fustier, Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials, Diputació de Barcelona
- Ricard Lacuesta, Consultora Faura – Casas

1	<u>INTRODUCCIÓ</u>	4
2	<u>ANÀLISI DE LA SITUACIÓ ACTUAL</u>	4
2.1	SÍNTESI DE L'ANÀLISI DE LA SITUACIÓ ACTUAL	7
2.2	IDENTIFICACIÓ D'ELEMENTS A INCORPORAR EN LA PROPOSTA DE MODEL	8
3	<u>MARC CONCEPTUAL</u>	8
3.1	QUÈ ÉS UNA ORGANITZACIÓ?	8
3.2	ESTRUCTURA D'UNA ORGANITZACIÓ	9
3.3	AGRUPACIONS I MODELS ORGANITZATIUS	10
3.3.1	ORGANITZACIÓ GEOGRÀFICA	11
3.3.2	ORGANITZACIÓ FUNCIONAL	12
3.3.3	ORGANITZACIÓ PER PROCESSOS	14
3.3.4	REQUERIMENTS D'APLICABILITAT	16
3.3.5	CONCLUSIONS	16
4	<u>ELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS</u>	16
4.1	ÀREA BÀSICA DE SERVEIS SOCIALS	17
4.2	EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA	17
4.3	SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	18
4.4	SERVEIS RESIDENCIALS D'ESTADA LIMITADA	19
4.4.1	ACOLLIMENT D'URGÈNCIA	19
4.4.2	ADULTS EN SITUACIÓ DE MARGINACIÓ	20
4.5	SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA NO RESIDENCIAL	20
4.6	SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES	21
4.7	QUADRE RESUM DE LES FUNCIONS PER SERVEIS O PRESTACIONS	21
5	<u>ELS LLOCS DE TREBALL: DEFINICIÓ, RÀTIOS I AGRUPACIÓ</u>	23
5.1	DEFINICIÓ I PROPOSTA DE RÀTIOS	23
5.2	PROJECCIÓ DE RÀTIOS EN UNA SITUACIÓ FUTURA (2009)	24
6	<u>ANNEXOS</u>	25
6.1	FITXES DE FUNCIONS DELS LLOCS DE TREBALL	25
	CAP DE SERVEIS SOCIALS	26
	TÈCNIC D'INTERVENCIÓ - TREBALLADOR/A SOCIAL	29
	TÈCNIC D'INTERVENCIÓ - EDUCADOR/A SOCIAL	32
	TÈCNIC DE GESTIÓ DE PROJECTES DE SERVEIS SOCIALS	35
	ASSESSORAMENT PROFESSIONAL	38
	AUXILIAR D'ATENCIÓ A DOMICILI	41
	AUXILIAR DE SUPORT A L'ATENCIÓ ALS CIUTADANS/ES	44
	AUXILIAR D'ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA	47
	SUPORT ADMINISTRATIU	50
	CONSERGERIA I RECEPCIÓ	53

1 Introducció

La Diputació de Barcelona ha definit, entre les seves línies d'actuació per al Mandat 2008 – 2011, l'acció *Serveis Socials Municipals* amb l'objectiu principal d'enfortir els serveis socials municipals i situar-los al centre de l'acció del govern municipal, avançant en la consolidació del sistema de serveis socials com a quart pilar de l'Estat del Benestar.

El nou context normatiu, marcat per la Llei de Serveis Socials de Catalunya i per la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, reconeix un nou escenari de drets per a les persones i també un paper dels governs locals fonamental en aquest procés de canvi. Aquesta situació ens duu a reflexionar sobre el model actual d'organització dels serveis socials locals i sobre els canvis que seran necessaris per a assumir aquest nou rol que se'ls atorga i preparar-se per atendre les noves necessitats de les persones.

L'Àrea de Benestar Social ha impulsat un grup de treball i reflexió, en el que han participat professionals – directius dels serveis socials locals i de la pròpia àrea, amb l'objectiu de dissenyar una proposta de model d'organització dels serveis socials en l'àmbit local que permeti afrontar els nous reptes del sistema.

Les organitzacions tenen un paper en el marc de l'entorn social en el que es desenvolupen i també tenen una estructura que es defineix per les relacions, més o menys estables, que es donen entre els diferents llocs de treball i uns processos, que reflecteixen les activitats que desenvolupen.

L'elaboració d'un model d'organització per als serveis socials significa dissenyar aquesta estructura o marc estructural que permeti el compliment dels objectius i les funcions encarregats a aquests serveis mitjançant uns processos.

Per tal d'enfocar el debat sobre quines característiques hauria de tenir un model d'organització dels serveis socials ens plantejem partir de diferents conceptes: des de la definició mateixa de l'organització fins les propostes d'organització passant pels objectius i funcions que han de desenvolupar els serveis socials i la composició d'aquests serveis.

Pensem que abordar el disseny d'una proposta de model d'organització requereix haver consensuat prèviament aquests conceptes: els llocs de treball, els objectius dels serveis socials, les funcions que han de desenvolupar, per després poder valorar els avantatges i inconvenients de les possibles opcions d'agrupació dels diferents llocs de treball.

La diversitat dels ens locals de la província, en grandària i en realitat social, dificulta la definició d'un únic model organitzatiu vàlid per a tots. En aquest sentit el document identifica tres models bàsics, amb les seves característiques principals, i inclou uns requisits d'aplicabilitat que permetin l'anàlisi i adaptació a cada situació particular.

El document es centra en la definició de l'estructura de l'organització, és a dir, els llocs de treball i la seva agrupació i també inclou una proposta de ràtios que donin contingut als models proposats. És important el desenvolupament de la vessant interna de l'organització: circuits, models de treball, coordinació... però, en tot cas, serà objecte de treball futur.

2 Anàlisi de la situació actual

Reflexionar sobre l'organització dels serveis socials en el món local ens duu, en primer lloc, a situar-nos en el marc de l'administració pública local que ha estat el principal entorn de desenvolupament dels serveis socials, si més no de l'atenció social primària.

L'Administració pública té una llarga tradició d'organització jeràrquica i compartimentada que té el seu origen en el moment que l'Estat decideix organitzar-se per a controlar i administrar els seus béns; en

tant que l'objectiu és el control i l'administració es dissenya un model de caràcter molt jerarquitzat i reglamentat per tal que ningú pogués sortir-se del que el poder de l'Estat determinava.

Max Weber va definir el model burocràtic que és i ha estat característic no solament de l'administració pública sinó, també, de moltes entitats i empreses al llarg del passat segle. Aquest model burocràtic es caracteritza per un important pes de les normes i reglaments legals, pel caràcter formal de les comunicacions, per la divisió racional del treball, per una jerarquia ben establerta, per rutines i procediments ben establerts, completa previsibilitat del funcionament, entre altres característiques. Es pot observar que aquestes són característiques que regeixen l'activitat administrativa (en el sentit més ampli) dels ens locals però, que potser ja no encaixa tan bé quan es tracta d'identificar aquelles activitats públiques vinculades als serveis (la salut, l'educació, els esports i, evidentment, els serveis socials).

En una fase més evolucionada s'ha definit el model *burocràtic professional* que, segurament, és el que més s'assembla als models implantats en els serveis públics fins ara. Es caracteritza per l'especialització professional, el poc desenvolupament de la tecnoestructura¹, els procediments de treball poc normalitzats i una alta autonomia dels professionals en la seva activitat.

Aquest model organitzatiu ha estat molt present en els serveis socials locals, si més no a Catalunya, i podríem assenyalar algunes de les característiques més comunes:

- Estructura compartimentada (per àmbits de població, per atenció primària o especialitzada...)
- Poc desenvolupament de la innovació, de la planificació i de la investigació
- Procediments de treball molt poc normalitzats (alt component d'artesanía)
- Alt component d'autogestió del propi treball i poca homogeneïtat en una mateixa organització.

Per altra banda, algunes característiques del sector, la *idiosincràsia* dels serveis socials, també l'han fet distanciar d'altres unitats de la mateixa administració pública:

- Tendència a una jerarquització mínima, estructures molt planes i, fins i tot, intents d'assemblearisme. Tot i tenint en compte que podem trobar un extrem oposat, on l'organització municipal ha imposat un creixement hiperjerarquitzat i on les estructures són molt verticals i estretes a la línia operativa. Malgrat reconèixer aquest altre model, si ens centrem en l'atenció social primària (els EBASP, en concret) podríem consensuar que majoritàriament l'organització respon a aquesta estructura plana que definíem al principi.
- Desvinculació de l'organització: major pes de la professió que de l'organització.

L'organització dels Serveis Socials s'ha basat, majoritàriament, en unitats petites, poc flexibles en la seva configuració, molt implantades en el territori i poc reconegudes i reforçades per l'organització municipal.

La constitució de les unitats (en quant a configuració i dotació) ha seguit un model poc estructurat que s'inicia amb la creació dels serveis socials a l'àmbit local, durant els primers ajuntaments democràtics, amb la incorporació de les treballadores socials. A partir d'aquell moment es van constituint equips que s'incrementen en número i professionals però, seguint sempre una mateixa estructura: equip – parella (binomi Treballador/a Social – Educador/a Social) i amb atribucions totalment polivalents. Aquest equip havia d'assumir, i assumia, totes les necessitats socials del territori d'influència sense cap mena d'especialització; encara que els educadors socials han tingut reservat, tradicionalment, l'atenció a infants i joves i aquest rol s'ha anat perllongant en el temps sense més reflexió sobre el seu paper com

¹ Definida com els analistes que estudien l'adaptació, el canvi de l'organització en funció de l'evolució de l'entorn i els que estudien el control, l'estabilització i la normalització de les pautes d'activitat a l'organització (Mintzberg, 1984 recull a Galbraith).

a professional social especialitzat en educació i sobre en quins altres àmbits o situacions de necessitat podria actuar.

A partir d'aquests nuclis inicial s'han desenvolupat activitats segons les necessitats del moment però, difícilment trobem disponible la planificació (incloent-hi el diagnòstic) que ha dut a prendre una determinada alternativa perquè el sistema ha funcionat, generalment, de forma reactiva: reaccionant a noves realitats en moments crítics i aquestes respostes, que haurien d'haver estat puntuals i de resposta concreta, han esdevingut en permanents.

Per altra banda, sovint les decisions s'han pres en un nivell molt intern, amb molt poca comunicació externa, tant en el marc de la pròpia organització municipal com envers la ciutadania; aquesta opacitat ha ajudat a que els Serveis Socials siguin uns grans desconeguts, uns serveis que generen opinió i decisions amb poca base tècnica perquè el seu marc teòric, el seu corpus professional tampoc s'ha desenvolupat al ritme que ho han fet les accions que s'hi han desenvolupat en el seu àmbit.

El model organitzatiu vigent ja fa temps que té algunes disfuncions que poden estar provocades, entre d'altres, per alguna de les causes següents:

- L'augment de la complexitat de les situacions socials que requereixen una major "especialització" per oferir una major qualitat i adaptació a les necessitats de la ciutadania: sense que això signifiqui crear serveis especialitzats i, més encara, reconeixent a l'atenció social primària l'especialització que requereix el desenvolupament d'aquesta funció.
- El creixement dels serveis socials en nombre de personal i serveis ha requerit, en municipis mitjans i grans, la implantació d'una certa estructura jeràrquica (de comandaments) que encara ara és feble i que, a més, s'enfronta sovint a la cultura més igualitària del sector.
- La manca de reconeixement de necessitats vinculades amb la gestió i la prestació dels serveis: des de figures pròpies del *front-office* (per exemple: informadors...) fins a figures del *back-office* (per exemple: administratius, tècnics de gestió...).

Els serveis socials estan a punt de viure una crisi² de creixement però, no podem pensar que això ha succeït de sobte sinó que és fruit de l'evolució del propi sector. En els darrers anys hem assistit al creixement d'alguns dels serveis propis del món local: l'atenció domiciliària³ i la teleassistència⁴ són exemples d'una evolució que ha suposat un increment de la despesa directa que reverteix directament en la ciutadania però, també han nascut serveis nous, necessaris per afrontar els canvis socials, com per exemple els serveis de mediació comunitària o serveis per la prevenció de la pèrdua d'autonomia personal.

Però, reflexionem sobre la forma que ha adoptat aquest creixement a nivell organitzatiu. Majoritàriament, ha crescut per la suma d'aquests serveis: creant nous equips i "adossant-los" als ja existents, sense que, en moltes ocasions, s'hagi revisat en profunditat a qui s'adrecen, què pretenen i com s'interelacionen amb les ja existents. En ocasions, la pressió de la necessitat ha fet sorgir una resposta que potser havia de ser provisional però que, a la llarga, s'ha consolidat.

² **Crisis** es una estructura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable, sujeta a evolución. Los cambios críticos, aunque previsibles, tienen siempre algún grado de incertidumbre en cuanto a su reversibilidad o grado de profundidad

³ Segons dades dels Cercles de Comparació s'ha passat d'una cobertura del 3,01% de la població major de 65 anys l'any 2004 a un 5,1% l'any 2006; el que suposa un increment d'un 70%.

⁴ El nombre de teleassistències ha passat de 2.000 l'any 2005, amb una cobertura del 0,55% dels majors de 65 anys a més de 21.000 l'any 2006, amb una cobertura del 3,79% dels majors de 65 anys.

D'aquesta manera, s'ha anat produint un creixement, generalment en estructures molt planes (amb pocs nivells jeràrquics⁵), en les que tots els perfils professionals tenien funcions polivalents independentment del fet que algunes de les funcions s'hagin fet més complexes i que, per tant, requereixin d'una major expertesa o especialitat en àmbits concrets.

En aquesta mateixa línia, s'ha disposat de poc suport a l'acció de l'atenció directa a la ciutadania: trobem uns serveis amb una estructura de comandament i de suport molt feble. L'estructura de comandament ha assumit les funcions de planificació, anàlisi i normalització dels processos de treball, així com la gestió no solament de l'activitat dels professionals sinó també de tot l'engranatge administratiu i pressupostari; l'estructura de suport s'està desenvolupant però es concreta en suport administratiu i tots els altres aspectes (tècnico professionals, de gestió...) queden en mans de l'estructura de comandament.

Sobre la base d'aquestes reflexions, podem estar ara en un moment clau per a fer un replantejament global del model organitzatiu dels serveis socials perquè el creixement que es preveu faria inviable mantenir per més temps el model de creixement per "adossament" i l'organització *adhocràtica* (aquella que forma equips per a treballar projectes *ad hoc*), que pot ser útil en moments de creixement com un pont fins la consolidació d'una organització més estable.

La nova llei de serveis socials reconeix a la ciutadania una sèrie de drets que hem de tenir presents en el moment de replantejar el model organitzatiu per l'impacte que tenen en aquest ja que converteixen a les persones en el centre del sistema. Destacaríem els següents:

- Dret a disposar d'un professional de referència que coordini totes les intervencions.
- Dret a un pla d'atenció integral (individual, familiar o convivencial)
- Dret a l'assistència continuada

D'aquests drets i d'altres principis recollits en la llei veiem que hi ha una vocació d'integralitat en l'atenció a les persones que caldrà veure com influeix en el model d'organització; és a dir, quin model podem adoptar que ens faciliti complir amb el mandat legislatiu amb més facilitat?

Haurem de buscar un model teòric que ens serveixi de guia per a desenvolupar els serveis socials als diferents municipis i ens locals, tot sabent que les diferents característiques i realitats de cadascun d'ells no permet disposar d'un fórmula única sinó d'un marc general compartit.

2.1 Síntesi de l'anàlisi de la situació actual

- La realitat dels serveis socials en el procés de creixement ha estat l'increment de serveis inconnexos (com *bolets*) promogut, en part, per les ofertes de les administracions (de segon i tercer nivell) que subvencionen un determinat perfil, en funció de les seves pròpies prioritats, que no s'ajusten a l'estructura i model que hi ha en un determinat municipi però, al que aquests s'adapten i accepten perquè, en definitiva, és un nou professional a l'equip.
- Es constata una certa hostilitat de l'entorn respecte dels serveis socials i es valora que caldria fugir del recurs "anem a resoldre els temes generals".
- En els municipis petits hi ha un alt component de voluntarisme i és molt difícil accedir al coneixement, el model ha de poder facilitar-los l'accés a aquest i, per tant, la feina que han de fer. La distribució competencial ha evolucionat molt i, de fet, hi ha UBASP reconegudes amb poblacions inferiors als 20.000 habitants. Per altra banda, s'ha de recollir la complexitat de les UBASP (ABSS)

⁵ Recordar un cop més l'anotació anterior respecte a les organitzacions que mostren una tendència contrària, cap a la hiperjerarquització, que són presents en la variada mostra de models organitzatius locals.

multimunicipals que incorporen el Consell Comarcal o altres formes d'ens locals com un nivell intermedi.

- Es detecta una mancança en el coneixement de la gestió, no hi ha formació específica per a la gestió o direcció dels serveis socials i el grup pot ser un inici. Seria important crear un cos de coneixement teòrico-pràctic.

2.2 Identificació d'elements a incorporar en la proposta de model

- Per poder començar a treballar és imprescindible disposar d'informació sobre:
 - ✓ Ràtios: fonamentades sobre càrregues de treball
 - ✓ Costos: fonamentat en activitats i càrregues
- S'ha de tenir en compte l'autonomia organitzativa i de fer polítiques (per exemple, en la implementació de models de copagament) que tenen els municipis. Però, en tot cas, l'autonomia municipal no ha de ser cap obstacle per la garantia d'accés als mateixos drets.
- En el procés de treball s'haurien de recollir instruments bàsics que permetin optimitzar recursos i no repetir processos.
- Elements que s'haurien d'incloure:
 - ✓ Requeriments mínims d'organització
 - ✓ Logística, espais, infraestructures, ràtios de centres en el territori.

3 Marc conceptual

3.1 Què és una organització?

Es defineix una organització com *“un conjunt col·lectiu amb límits relativament fixos i identificables, amb una ordenació normativa, amb un sistema d'autoritat jeràrquic, amb un sistema de comunicació i un sistema de membres coordinats; aquest conjunt col·lectiu està format per una base relativament contínua dins d'un entorn que l'envolta i es dedica a accions i activitats que normalment tendeixen a una meta final o objectiu, o una sèrie de metes finals o objectius”*⁶; la cooperació entre elles és essencial per a l'existència de l'organització. Una organització solament existeix quan hi ha persones capaces de comunicar-se i que estan disposades a actuar conjuntament per obtenir un objectiu comú.

Mintzberg assenyala que l'efectivitat de les organitzacions depèn del funcionament d'un conjunt de relacions entre el disseny de l'estructura, la tecnologia, la grandària, l'edat de l'organització i les condicions del sector en el que actua.

Així doncs, podem identificar els diferents elements fonamentals que trobem una organització:

- Activitats: és el conjunt d'accions que es duen a terme per complir les fites d'un programa o subprograma i consisteix en l'execució de certs processos o tasques utilitzant diferents recursos.
- Persones: constitueixen el sistema social intern de l'organització, que està compost tant per persones com per grups, grans i petits. Les persones són els éssers vivents, pensants i amb sentiments que han creat les organitzacions i aquestes han d'estar al servei de les persones i no a l'inrevés.
- Cooperació: és el treball comú dut a terme per un grup de persones o entitats vers un objectiu compartit.

⁶ Definició de Weinert (1985).

Grau de polivalència

Convé considerar el grau de polivalència que l'estructura necessita i com pot afectar a la presa de decisions. L'anàlisi feta pel grup de treball destaca els aspectes següents:

- La polivalència pot permetre un millor aprofitament dels recursos
 - La polivalència podria fer perdre qualitat en la intervenció si aquesta ha de ser especialitzada o requereix un cert grau d'expertesa
 - La polivalència sembla mantenir-se en els municipis petits com un model per rendibilitzar millor els recursos i adaptar-se a les necessitats de la població. En canvi els municipis grans semblen inclinar-se per l'especialització.
 - El debat entre la polivalència i l'especialització no pot inclinar-se vers una de les dues parts de manera indiscutible perquè les realitats són distintes i caldrà buscar l'equilibri adequat en cada cas.
- Objectiu comú: és l'element que dota de sentit l'organització ja que és l'explicitació de la raó de la seva existència. Les qualitats d'un objectiu comú són la rellevància (els resultats s'han de correspondre amb les necessitats, interessos i fites dels individus), el significat (han de tenir una magnitud suficient per justificar el treball), la possibilitat de ser assolibles (per poder motivar i generar energies) i la claredat (marca el destí i fixa les fronteres).

Així doncs, l'organització ha de respondre a uns objectius comuns; en aquest cas, en tant que definició d'un model general, treballarem sobre els objectius generals i funcions que l'actual llei de serveis socials assigna als Serveis Socials Bàsics.

3.2 Estructura d'una organització

El concepte d'estructura es defineix com *"el conjunt de llocs de treball d'una determinada unitat o àrea"*. Es documenta a través de la descripció dels llocs de treball, on s'identifiquen les funcions i les responsabilitats necessàries per assolir els objectius d'aquesta unitat o àrea.

També formen part del concepte d'estructura els diferents models organitzatius i d'agrupacions dels llocs que s'adopten per atendre el servei (model territorial, model funcional, model per tipologia d'usuaris, etc.)

L'estructura dels llocs de treball hauria de ser força similar per a tots els serveis i, en aquest sentit, hem definit quatre nivells bàsics de l'estructura:

- Directiu: són els llocs de treball que tenen assignades funcions de comandament i gestió. El nivell directiu pot estar compost per un o més nivells segons l'estructura establerta a l'organització municipal que dependrà, en bona part, de la seva dimensió. A nivell descriptiu solament s'identifica un lloc de treball però, en cas que hi hagi més d'un nivell, caldrà fer una distribució de les funcions directives en cadascun dels nivells (bé sigui per àmbits o per altre criteri); de la mateixa manera, si la funció es realitza a temps parcial, s'ha de tenir en compte que s'han de realitzar totes les funcions a l'hora de calcular les càrregues de treball.
- Tècnic: són els llocs de treball que tenen assignades funcions d'intervenció social (realització de diagnòstics, elaboració de plans d'intervenció...) i desenvolupament de projectes.
- Auxiliar: són els llocs de treball que tenen assignades funcions de desenvolupament dels plans de treballs o intervenció elaborats pel nivell tècnic, també podran col·laborar en aquesta elaboració amb aportacions pròpies de la seva disciplina.
- Suport: són els llocs de treball que tenen assignades funcions complementàries a les desenvolupades pels altres dos nivells.

En cadascun d'aquests es poden donar diferents subnivells, així per exemple: en el nivell *Directiu* podem trobar diferents llocs de treball segons la grandària i l'organització municipal però, en tot cas, hem considerat que tots aquests tenen unes funcions generals similars.

Respecte a l'estructura de l'organització s'han considerat els llocs de treball diferenciats que són necessaris per complir els objectius del servei. La definició s'ha fet independentment de la dimensió de l'ajuntament i, per tant, de les càrregues de treball que tenen un tractament diferenciat en un altre apartat d'aquest document.

Un lloc de treball és un conjunt de funcions diferenciades, que no es correspon necessàriament amb una persona, que realitzen una o varies persones, segons la grandària de l'estructura municipal i del propi municipi, i fins i tot pot donar-se que una sola persona executi funcions de varis llocs de treball.

Respecte a la funció directiva, cal subratllar un aspecte important de canvi en la mateixa concepció de la funció. Cal entendre-la com una funció de gestió i control dels recursos humans, econòmics i materials i no com una coordinació tècnica. És una funció clarament directiva i gerencial que requereix perfils d'ocupants amb coneixements i habilitats de gestió, afegides a les purament tècniques.

A partir dels llocs de treball es pot determinar quin és el perfil professional; això vol dir que cal identificar quins són els requisits quant a formació, experiència professional i competències que hauria de tenir l'ocupant del lloc.

Nivell	Lloc de treball	Perfil / Formació de base
Directiu	Cap de Serveis Socials	Diplomatura o llicenciatura
Tècnic	Tècnic d'intervenció	Diplomat/ada en Treball Social
		Diplomat/ada en Educació Social
	Tècnic de gestió de projectes	Diplomatura en l'àmbit social o titulació relativa al projecte
	Assessorament professional	Llicenciat/ada en psicologia, pedagogia, en dret, en altres disciplines relacionades amb l'activitat dels Serveis Socials i dels projectes.
Auxiliar	Suport en l'atenció als ciutadans/es	Cicles formatius (mig o superior)
	Atenció Socioeducativa	Tècnic d'Integració Social
	Intervenció en domicili	Treballador/a Familiar
		Auxiliar de geriatría
Suport	Llocs de suport	Acreditacions professionals
		Administratiu/iva
		Recepció / Consergeria

En els annexos es poden trobar les fitxes descriptives de tots aquests llocs de treball.

3.3 Agrupacions i models organitzatius

Els llocs de treball s'han d'agrupar de la manera més adequada per complir l'encàrrec que l'entitat té assignat; en aquest sentit, es plantegen diferents línies de reflexió i debat:

- Un model d'agrupació centrat en la pròpia organització (en el sistema orgànic de l'administració).

- Un model d'agrupació centrat en el ciutadà/ana: per exemple, en funció de la lògica d'intervenció necessària per atendre les necessitats de la ciutadania i complir l'encàrrec i les funcions encomanades als serveis socials.

Les organitzacions utilitzen la diferenciació de les funcions i dels llocs de treball per crear estructures, la diferenciació consisteix en definir les característiques de cada grup per complir els objectius i les funcions assignades. Ara bé, per tal que l'organització en el seu conjunt pugui complir la seva missió és imprescindible la integració d'aquests grups, entesa com els mecanismes per garantir la coordinació i, per tant, el compliment de les funcions i objectius de manera equilibrada.

Per a l'agrupació dels llocs de treball hem cercat diferents possibles criteris i n'assenyalem els següents: funció, geogràfic i processos (aquests models es desenvolupen en apartats posteriors).

Un altre model d'organització existent és el basat en l'*especialització personal*, entesa com aquella que agrupa els llocs de treball d'acord amb l'especialitat professional que desenvolupen. Aquest model existeix *de facto* en la realitat dels Serveis Socials Locals d'una manera especialment vinculada a l'Educador/a Social. Per raons de configuració històrica dels equips de treball i de les ràtios de professionals establertes a les planificacions generals de Catalunya, els Educadors/es Socials havien representat una minoria; a més, la nomenclatura del lloc de treball, vinculada a l'educació, i un concepte d'educació segurament força restringit, ha fet que aquest lloc de treball s'hagi especialitzat en l'àmbit de la Infància i Adolescència i, com a molt, en Joventut en molts casos.

La nova realitat fixada a la llei on la proporció de professionals establerta tendeix pràcticament a la paritat (3 – 2 per cada 15.000 habitants) hauria de fer revisar aquest criteri d'organització d'especialització personal atenen al fet que la població infantil i juvenil està força estabilitzada⁷ i que s'ha fet palès la necessitat de reflexionar sobre l'abast de la intervenció socioeducativa superant l'actual identificació amb la infància i adolescència i incorporant-la a la resta de la població.

3.3.1 Organització geogràfica⁸

D'acord amb la definició inicial, l'organització geogràfica respon, des d'una perspectiva teòrica, a un criteri de baixa especialització i forta vinculació amb un determinat territori.

Els llocs de treball s'agrupen en funció de les activitats que s'han de fer en el marc d'un territori concret. Exemples d'aquest tipus d'organització seria l'agrupació per barris, districtes, zones, municipis...

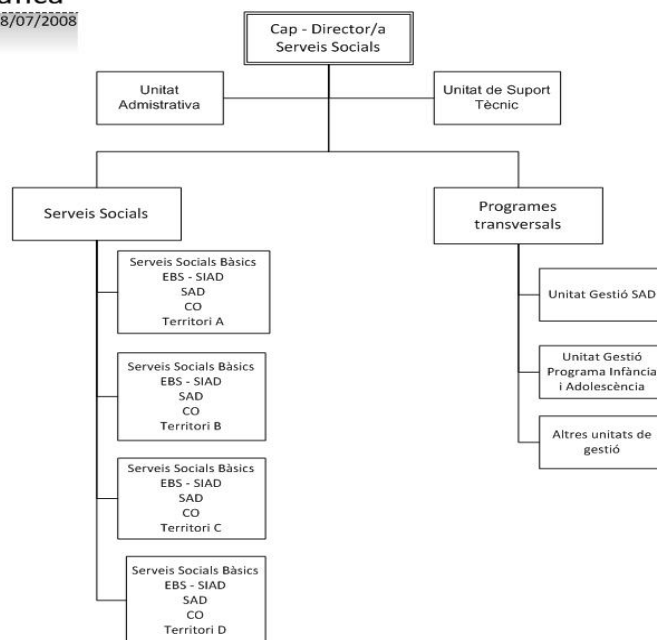
Un organigrama d'aquest model podria ser el següent:

⁷ L'evolució de la població infantil i juvenil a la província de Barcelona mostra una tendència descendent des de 2003 (Veure dades a IDESCAT), actualment el conjunt de la població entre 0 – 25 anys representa, aproximadament, el 26– 27%.

⁸ És important aclarir que a la realitat no es donen models teòrics purs i que, per tant, els organigrames que s'adjunten en els apartats següents responen a models que, de manera general, es poden identificar amb el títol general

Model d'agrupació geogràfica

08/07/2008



Com es pot veure, aquest organigrama té una forta vinculació al territori de manera descentralitzada ja que només els Programes de SAD i d'Infància i Adolescència tenen un caràcter més central, de fet, els Centres Oberts, en aquest darrer programa, també estan vinculats al territori.

L'anàlisi que es va fer d'aquest model ens mostra aquests punts forts i febles:

Punts Forts	Punts Febles
- Proximitat - Polivalència	- Disgregació dels serveis - Complicació de la gestió

Situació d'aplicació preferent:

- Situació de *dispersió territorial* com a forma d'apropar els serveis a la ciutadania i pal·liar la mobilitat dels professionals, ja que es tracta d'un model que està mediatitzat per la configuració del municipi o agrupació de municipis.

3.3.2 Organització Funcional

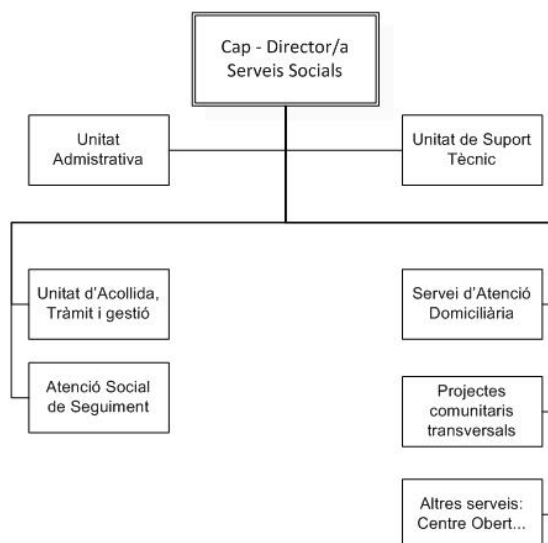
D'acord amb la definició inicial, aquest model respon a la especialització que es produeix davant el creixement i la complexitat de l'organització.

Els llocs de treball s'agrupen en funció de les activitats més importants que s'han de desenvolupar. Un exemple d'aquest tipus d'organització seria l'agrupació: informació, diagnòstic, tractament.

Un organigrama d'aquest model podria ser el següent:

Model d'agrupació funcional

08/07/2008



Tal i com es pot veure, totes les unitats de l'organització responen a una funció específica desenvolupada per un/a professional, o un equip, que poden atendre a les mateixes persones usuàries.

L'anàlisi que es va fer d'aquest model ens mostra aquests punts forts i febles:

Punts Forts	Punts Febles
▪ Expertesa professional ▪ Agilitat en el procés d'acollida (d'entrada al circuit d'atenció per reducció de cues/lletes d'espera) ▪ Major claredat en identificar referents per a projectes transversals	▪ Possible col·lapse d'una funció que pot esdevenir coll d'ampolla (especialment si és a la Unitat d'Acollida). ▪ La persona usuària és la que transita pels diferents serveis ▪ Requereix un esforç important en identificar els límits funcionals ▪ L'especialització pot dur a un allunyament entre les funcions, una desvinculació

Situació d'aplicació preferent:

- El model s'adapta millor a municipis o nuclis concentrats, amb poca dispersió.
- S'hauria de determinar si hi ha un nombre d'habitants mínim per implantar un model amb aquest nivell d'especialització.

3.3.3 Organització per processos

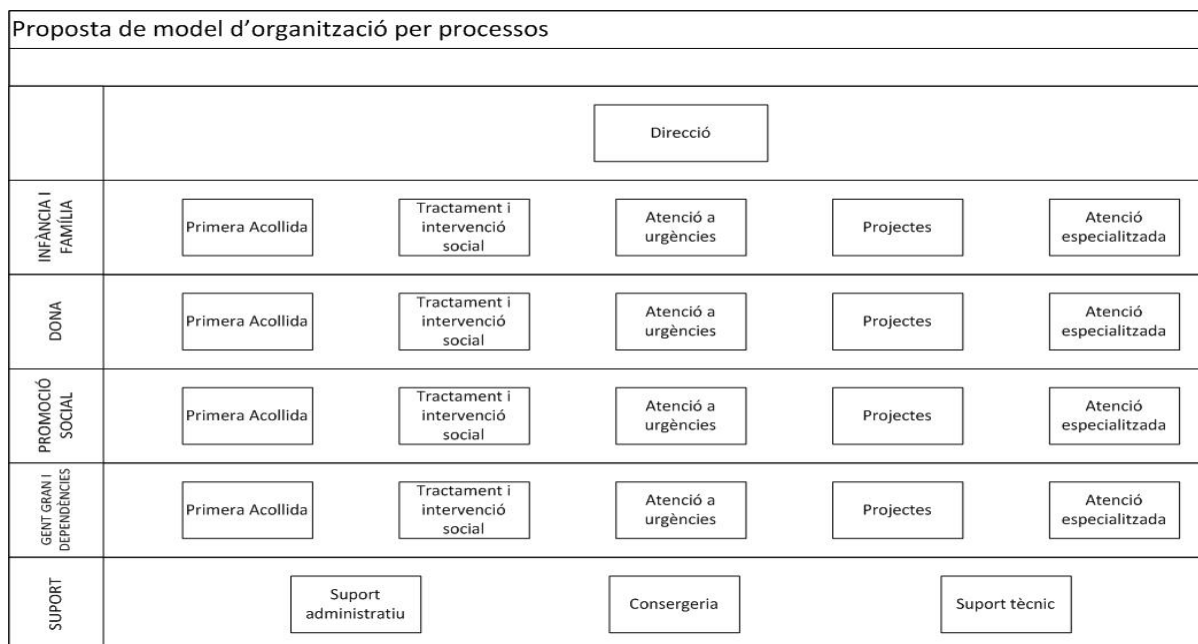
D'acord amb la definició teòrica, aquest model respon a un criteri de lògica d'activitats per assolir els objectius.

Els llocs de treball s'agrupen en funció de la seqüència d'activitats necessàries per prestar un determinat servei o cobrir uns objectius concrets. Exemples d'aquests tipus d'organització seria l'agrupació per programes (atenció a famílies, a infància, a dona, a la dependència...).

L'element determinant per a considerar que una organització d'aquest tipus (en funció de programes o necessitats) pot ser classificada dins aquest model és l'existència d'un circuit d'atenció integral que contempli tot la intervenció possible des dels serveis socials locals a aquesta necessitat o programa; és a dir, que cada divisió de l'organització té definit un procés complet d'atenció que, alhora, es subdivideix en subprocessos (acollida, tractament,...).

Aquest model d'organització permet la integració de tots els serveis, siguin bàsics o especialitzats, que es requereixen en el procés d'atenció, el que pot contribuir a la continuïtat assistencial.

En aquest cas, la representació del model no es faria mitjançant un organigrama sinó mitjançant un gràfic de processos que incorporaria els processos generals i els processos específics (subprocessos) ordenats per uns possibles àmbits d'intervenció, tal i com mostra el gràfic següent:



Tal i com es pot veure en el gràfic, cadascuna de les quatre línies establertes s'encarrega de l'atenció a les persones en funció del tema principal pel qual s'atén a la persona i/o família; cadascun dels quadres inclosos en les línies correspon a un subprocés dins el procés d'atenció a la situació determinada..

L'anàlisi que es va fer d'aquest model ens mostra aquests punts forts i febles:

Punts Forts	Punts Febles
▪ Expertesa professional (especialització) ▪ Facilita la implicació amb la Xarxa de serveis i entitats: per la identificació dels àmbits d'intervenció. ▪ Garanteix l'atenció continuada perquè es concentra en un procés concret (integralitat) que incorpora tota l'atenció possible des de l'organització (bàsica i específica o especialitzada). ▪ Respon a una cartera de serveis concretada i assumida per l'organització. ▪ Permet desenvolupar, amb la mateixa organització, no solament treball individualitzat sinó treball grupal i xarxes (polivalència funcional en l'àmbit)	▪ La rotació entre els àmbits d'intervenció (processos) és indesitjada pels professionals. ▪ Diferències en la percepció dels equips del seu pes en el global de l'acció municipal. ▪ Requereix esforç important en la definició de criteris per determinar l'àmbit predominant o referent.

Situació d'aplicació preferent:

- El model s'adapta millor a municipis grans.
- És imprescindible incorporar el treball en xarxa.

3.3.4 Requeriments d'aplicabilitat

Model	Requeriments d'aplicabilitat
Comuns	▪ Sistema d'informació potent ▪ Estandardització de processos ▪ Diagnòstic i coneixement del territori i de l'impacte de la demanda
Geogràfic	▪ Situació de dispersió territorial ▪ Estructura bàsica en cada territori (infraestructures, professionals...) ▪ Necessitat de proximitat del servei a l'usuari
Funcional	▪ Nuclis concentrats territorialment ▪ Estructura mínima de professionals per assignar funcions diferents ▪ Tenir mesurats els requeriments de cada funció (càrregues i capacitat)
Per processos	▪ Municipis grans en població (aproximadament superiors a 50.000 habitants) i estructura organitzativa ▪ Concentració territorial ▪ Especialització temàtica dels professionals ▪ Cartera de serveis concretada

3.3.5 Conclusions

Després de l'anàlisi conjunta feta dels diferents models i analitzant la pràctica de cadascun d'ells podríem concloure que:

- La majoria de models aplicats a la pràctica combinen dos models, especialment el geogràfic amb qualsevol dels altres dos.
- L'aplicació del model geogràfic està limitat per la configuració del municipi i territori més que per les característiques del servei.
- Els models funcional i per processos són aplicables a partir d'una grandària de municipi i d'equip professional mínima: en estructures organitzatives molt petites l'especialització, funcional o temàtica, que comporten els dos models pot donar els resultats contraris als esperats.
- Els models funcional i per processos comparteixen l'especialització com a punt fort però, s'ha de tenir en compte que en un cas l'especialització és sobre la funció (per exemple: l'acollida suposa una certa especialització en el diagnòstic i orientació, mentre que el tractament requerirà una major especialització en l'elaboració de plans d'intervenció, en la negociació amb l'usuari...) mentre que en l'altre es dona una especialització temàtica (infància, gent gran i/o dependència...).

4 Els Serveis Socials Bàsics

Ens centrem en les definicions que la Llei de serveis socials ens aporta, tant a nivell general dels serveis socials com referent a la definició i funcions dels serveis socials bàsics.

«Els Serveis Socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones», aquesta és la definició genèrica de la finalitat dels serveis socials que dona la nova Llei 12/2007.

Els **serveis socials bàsics** són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris. S'organitzen territorialment i 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 fomentar l'autonomia de les persones, atenen les situacions de necessitat en què aquestes es trobin o que es puguin presentar. Han de donar resposta dins l'àmbit propi de la convivència i la relació dels destinataris dels serveis.

Pel que fa a l'organització, la nova llei concreta molt poc ja que solament diu que estaran dotats d'un equip multidisciplinari integrat per personal professional necessari per al compliment de les seves funcions, amb estructura directiva i de suport tècnic i administratiu. La metodologia que s'ha de fomentar és la interdisciplinarietat.

Les funcions que tenen encomanats els serveis socials bàsics són les que apareixen a continuació però, a diferència de la manera en què són ordenades a la llei, fem una proposta de funcions vinculades a serveis concrets que formen part dels serveis socials bàsics, d'acord amb el *Catàleg classificat de serveis i prestacions del Sistema Català de Serveis Socials*⁹:

4.1 Àrea Bàsica de Serveis Socials

Les àrees bàsiques de serveis socials són la unitat primària de l'atenció social a efectes de prestar els serveis socials bàsics. Les àrees bàsiques s'organitzen sobre una població mínima de 20.000 habitants.

Funcions:

- a. Estudiar i detectar les necessitats socials.
- b. Crear i gestionar els serveis socials, propis i delegats.
- c. Elaborar el pla d'actuació local
- d. Establir i dirigir els centres i serveis que permeten el compliment de les funcions dels serveis socials bàsics.
- e. Promoure la creació de centres i serveis de l'àmbit dels serveis socials especialitzats.
- f. Col·laboració en l'àmbit de la inspecció i control en matèria de serveis socials.
- g. Coordinació dels serveis socials locals, equips professionals locals d'altres sistemes de benestar, entitats associatives i altres que actuïn a nivell local.

4.2 Equips bàsics d'atenció social primària

Definició: l'actual llei anomena aquests serveis entre els més fonamentals dels Serveis Socials Bàsics quan a l'article 16.2 diu «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 infants i adolescents» però, per altra banda, no s'ofereix una definició més concreta. En el document de *Proposta de l'avantprojecte de la Cartera de Serveis* s'ha recorregut a la definició que consta al Decret 27/2003, d'atenció social primària¹⁰ i que «diu conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, realitzades mitjançant el respectiu equip tècnic, que tenen per objecte promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir en persones i/o famílies» però, en tot cas, sembla insuficient. Mentre esperem una definició formal, optem per aproximar-nos a les funcions que, d'entre les assignades als serveis socials bàsics, correspondrien a aquests equips.

⁹ Annex de la Llei 12/2007.

¹⁰ S'ha de tenir en compte que la definició de funcions de l'atenció social primària que fa el Decret 27/2003 és molt més limitada que la que es fa a la Llei 12/2007 (5 funcions front a les actuals 17).

Funcions:

- a. Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- b. 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.
- c. Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis.
- d. Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal.
- e. Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- f. 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.
- g. Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- h. Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- i. Gestionar prestacions d'urgència social.
- j. Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- k. Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit local i les altres que li siguin atribuïdes.
- l. 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.
- m. Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

4.3 Serveis d'atenció domiciliària

El document de *Proposta d'avantprojecte de Cartera de Serveis* recorre a la definició continguda al Decret 284/1996 que diu «Conjunt organitzat i coordinat d'actuacions que es realitzen a la llar de l'usuari, dirigides a proporcionar atencions personals, atencions de caràcter urgent, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones o famílies amb situació de manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials. Aquests serveis poden formar part dels serveis bàsics d'atenció social primària o prestar-se com a serveis independents¹¹».

La definició d'aquests serveis recollida en el «Model per a la Gestió dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària», elaborat a iniciativa de l'Àrea de Benestar Social diu: el PSSAD¹² té com a missió permetre el manteniment en el propi medi d'aquelles persones i famílies que pateixen algun element de dependència o alguna limitació en el seu nivell d'autonomia funcional sigui aquesta de caràcter temporal o permanent i també, donar suport social a aquelles famílies amb situació de manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials. Els

¹¹ Aquesta definició sembla presentar contradiccions amb la llei vigent i, per això, pensem que s'ha de redefinir el servei.

¹² PSSAD: Programa de Serveis Socials d'Atenció Domiciliària.

serveis domiciliaris s'orienten a l'usuari amb nivells de necessitat de suport d'intensitat mitjana que es poden situar entre les sis i les vint hores a la setmana, a vegades complementades amb suports informals que per si sols serien insuficients però que poden ser un perfecte complement si es disposa d'atencions professionals.

Proposem, igual que en el servei anterior, una aproximació a les funcions que serien pròpies d'aquest servei de les que s'han definit per als Serveis Socials Bàsics.

Funcions:

- a. 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.
- b. Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis.
- c. Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal.
- d. Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- e. Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.
- f. Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- g. Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- h. Gestionar prestacions d'urgència social.
- i. Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- j. Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit local i les altres que li siguin atribuïdes.
- k. 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.
- l. Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

4.4 Serveis Residencials d'Estada Limitada

Aquests serveis residencials ja estaven contemplats a l'anterior legislació però, en canvi, no es feia cap distinció entre diferents tipologies d'aquests serveis; en l'actual normativa, en l'annex a la llei, es preveu que hagi dos tipus de serveis: els serveis d'acolliment d'urgència i els serveis residencials d'estada limitada per a persones adultes en situació de marginalitat.

En l'actualitat solament tenim la proposta de definició que fa el document ja esmentat sobre la Cartera de Serveis.

4.4.1 Acolliment d'urgència

La definició que apareix al document *Proposta d'avantprojecte* és «servei d'acolliment residencial que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència». També es diu que aquest servei es pot prestar en establiments socials o en qualsevol altre recurs.

Funcions

- a. Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- b. Gestionar prestacions d'urgència social.
- c. Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit local i les altres que li siguin atribuïdes.

4.4.2 Adults en situació de marginació

La definició que apareix al document *Proposta d'avantprojecte* diu «servei d'acolliment temporal i d'assistència a persones adultes en situació de marginació que no disposen de condicions sociofamiliars i d'atenció per a romandre al seu habitatge o que no en disposen».

Funcions

- a. 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.
- b. Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis.
- c. Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- d. Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- e. Gestionar prestacions d'urgència social.
- f. Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit local i les altres que li siguin atribuïdes.
- g. 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.

4.5 Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial

Aquesta tipologia de serveis apareix com una novetat en la nova llei de serveis socials i se l'inclou entre els serveis fonamentals dels Serveis Socials Bàsics, a l'article 16.3 ja comentat anteriorment. En tot cas, en l'articulat no es fa cap definició d'aquest nou concepte de serveis i en el document *Proposta d'avantprojecte de Cartera de Serveis* no es fa una definició d'aquests serveis sinó que remet a la definició dels *Serveis de Centres Oberts*, fent una remissió a la continguda al Decret 284/1996.

Funcions:

- a. 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.
- b. Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis.
- c. 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.
- d. Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- e. Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.

- f. Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- g. Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- h. Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit local i les altres que li siguin atribuïdes.
- i. 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.
- j. Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

4.6 Serveis d'Informació i Atenció a les Dones

Aquests serveis són una novetat en la Llei 12/2007, en concret apareixen a l'annex entre els Serveis Socials Bàsics, i recullen una realitat pràctica: l'especificitat dels serveis d'atenció a les dones que ha dut a alguns municipis a crear serveis específics mentre que altres opten per incorporar les funcions en el marc dels serveis socials bàsics. En tot cas, al document provisional de la Cartera de Serveis no s'ha inclòs encara una definició concreta per a aquesta tipologia de serveis.

Funcions:

- a. Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- b. 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.
- c. Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis.
- d. Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- e. Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- f. Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- g. Gestionar prestacions d'urgència social.
- h. Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- i. Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit local i les altres que li siguin atribuïdes.
- j. 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.
- k. Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

4.7 Quadre resum de les funcions per serveis o prestacions

L'anàlisi de les funcions segons el tipus de servei ens ha d'ajudar a identificar les funcions que s'han de fer des de diferents serveis i, per tant, serien susceptibles de ser agrupades, en cas necessari, per ser

desenvolupades per un determinat lloc de treball o, en cas contrari, si es desenvolupen des d'unitats diferents, poder identificar aquells punts crítics en què es poden donar solapaments.

L'accés a la xarxa de serveis socials es fa mitjançant dos d'aquests serveis: Equips Bàsics Socials i Serveis d'Informació i Atenció a les Dones.

Funcions	EBS	SAD	SISENR	SAU	SRASM	SIAD
Detecció de necessitats	👍	👉	👉	▪	▪	👍
Informació, orientació i assessorament	👍	👍	👍	▪	👍	👍
Valoració i diagnòstics	👍	👍	👍	▪	👍	👍
Programa Individual d'Atenció (PIA): elaboració i revisió	👍	👍	👍	▪	▪	▪
Prevenició, tractament social i intervenció	👍	👍	👍	▪	▪	👍
Projectes comunitaris i transversals	👍	▪	👍	▪	▪	▪
Prestació d'ajuda a domicili, teleassistència	▪	👍	▪	▪	▪	▪
Atenció socioeducativa	👉	👉	👍	▪	▪	▪
Orientar l'accés als serveis socials especialitzats	👍	👍	👍	👍	👍	👍
Mesures d'inserció laboral, social i educativa	👍	👍	👍	▪	👍	👍
Gestió de prestacions d'urgència i econòmiques locals	👍	👍	▪	👍	👍	👍
Protocols de prevenció i atenció a maltractaments	👍	👍	👍	▪	▪	👍
Coordinació amb serveis especialitzats, d'altres sistemes i Tercer Sector	👍	👍	👍	▪	👍	👍
Informar a jutges i fiscals	👍	👍	👍	▪	▪	👍

Llegenda

EBS: Equips Bàsics Socials; **SAD:** Serveis d'Atenció Domiciliària; **SISENR:** Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per infants i adolescents; **SAU:** Servei d'acolliment d'urgència; **SRASM:** Servei residencial d'acolliment d'adults en situació de marginació; **SIAD:** Serveis d'informació i atenció a les dones.

En **blau** s'assenyalen les funcions que corresponen amb la provisió del servei; en el cas dels Serveis d'Ajuda a Domicili la funció de prestació d'ajuda a domicili és l'equivalent a la provisió mateixa del servei i en els Serveis d'Intervenció Socioeducativa no residencial ho és la funció d'atenció socioeducativa. La resta de les funcions estan vinculades al procés de producció dels serveis.

En **taronja** s'assenyalen els serveis que són l'accés de la ciutadania al Sistema de Serveis Socials.

El símbol  assenyalava funcions principals.

El símbol  assenyalava funcions secundàries.

5 Els llocs de treball: definició, ràtios i agrupació

5.1 Definició i proposta de ràtios

L'agrupació dels llocs de treball és la forma bàsica per crear estructures i, per tant, organització. En el document "Llocs de Treball" es va fer una primera aproximació als llocs de treball bàsics que configuren la plantilla dels Serveis Socials Bàsics agrupats en tres grups: nivell directiu, nivell professional i nivell de suport. Aquests llocs de treball bàsics es poden desenvolupar i es tracta de determinar, per a cada municipi, quines són les necessitats per complir els objectius i desenvolupar les funcions que tenen assignades els Serveis Socials Bàsics.

En aquest sentit, hem presentat un treball sobre l'estudi de les ràtios de personal que tenen i que haurien de tenir els Serveis Socials Bàsics, elaborat a partir de les dades mitjanes obtingudes als Cercles de Comparació Intermunicipal de Serveis Socials de 2006 i d'altres estudis i treballs que s'han desenvolupat des de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació.

Aquesta projecció del nombre de llocs de treball que s'han de cobrir per cada unitat estàndard (l'Àrea Bàsica de Serveis Socials es defineix a partir d'agrupacions de 20.000 habitants) en cadascun dels serveis és la que segueix:

Equips Bàsics Socials (per 20.000 habitants)		
Nivell	Lloc de Treball	Situació actual
Tècnic	ES	1,92
	DTS	2,55
Directiu	Cap - Director/a	0,53
Suport	Adm/Informador	0,85
Total Equips Bàsics Socials		5,85

Serveis d'Ajuda a Domicili (per 20.000 habitants)		
Nivell		Situació actual
	Tècnic (TS/ES)	0,84
	Directiu	0,19
	Suport	0,07
Total Recursos		1,10
Serveis d'intervenció socioeducativa		
		Ràtio per grup de 20 infants
Nivell	Lloc de treball	
Tècnic	ES	1,00
	TS IS	1,00
Directiu	Cap - Director/a	0,26
Total Serveis d'Intervenció		2,26

5.2 Projectió de ràtios en una situació futura (2009)

Partint de les dades que s'han presentat a l'apartat 4.1. presentem aquí una projecció per a una situació futura, vinculada al compliment dels objectius establerts a la Llei de Serveis Socials,

Equips Bàsics Socials (per 20.000 habitants)			
Nivell	Lloc de Treball	Situació actual	Situació futura
Tècnic	DES	1,92	2,66
	DTS	2,55	4,00
Directiu	Cap - Director/a	0,53	0,78
Auxiliar / Suport	Adm/Informador	0,85	1,35
Total Equips Bàsics Socials		5,85	8,79
Serveis d'Ajuda a Domicili (per 20.000 habitants)			
Nivell	Lloc de Treball	Situació actual	Situació futura
Tècnic	DTS / DES	0,84	0,95
Directiu	Cap - Director/a	0,19	0,28
Auxiliar/Suport	Adm/Informador	0,07	0,10
Total Recursos		1,10	1,34
Serveis d'intervenció socioeducativa			
Nivell	Lloc de treball	Ràtio per grup de 20 infants	
Tècnic	DES	1,00	
	TSIS	1,00	
Directiu	Cap - Director/a	0,26	
Total Serveis d'Intervenció		2,26	

6 Annexos

6.1 Fitxes de funcions dels llocs de treball

Aquest document recull les fitxes descriptives dels llocs de treball que hem considerat, a la vista de la informació que ens heu aportat, bàsics en els Serveis Socials municipals.

En el procés d'elaborar una proposta organitzativa pels Serveis Socials locals hem partit de les activitats que configuren la cartera dels Serveis Socials Bàsics, en concret: serveis bàsics d'atenció social, atenció domiciliària i tecnologia de suport, serveis d'atenció socioeducativa no residencials, serveis d'estada limitada, serveis de menjador social, serveis d'assessorament tècnic d'atenció social i serveis d'informació i atenció a les dones.

Cadascun d'aquests serveis que configuren la Cartera té unes característiques diferents i, sobretot, un impacte en el conjunt dels Serveis Socials locals força diferent: així mentre sembla força evident, contrastat per les dades resultants dels Cercles, que els Equips Bàsics i els Serveis d'Atenció Domiciliària suposen l'activitat principal dels Serveis Socials Locals¹³.

Però, malgrat tot, pensem que l'estructura dels llocs de treball ha de ser força similar per a tots els serveis i, en aquest sentit, hem definit tres nivells bàsics de l'estructura:

- **Directiu:** són els llocs de treball que tenen assignades funcions de comandament i gestió. El nivell directiu pot estar compost per un o més nivells segons l'estructura establerta a l'organització municipal que dependrà, en bona part, de la seva dimensió. A nivell descriptiu solament s'identifica un lloc de treball però, en cas que hagi més d'un nivell, caldrà fer una distribució de les funcions directives en cadascun dels nivells (bé sigui per àmbits o per altre criteri)
- **Tècnic:** són els llocs de treball que tenen assignades funcions d'intervenció social (realització de diagnòstics, elaboració de plans d'intervenció...) i desenvolupament de projectes.
- **Auxiliar:** són els llocs de treball que tenen assignades funcions de desenvolupament dels plans de treballs o intervenció elaborats pel nivell tècnic, també podran col·laborar en aquesta elaboració amb aportacions pròpies de la seva disciplina.
- **Suport:** són els llocs de treball que tenen assignades funcions complementàries a les desenvolupades pels altres dos nivells.

En cadascun d'aquests es poden donar diferents subnivells, així per exemple: en el nivell *Directiu* podem trobar diferents llocs de treball segons la grandària i l'organització municipal però, en tot cas, hem considerat que tots aquests tenen unes funcions generals similars.

En aquest document hem inclòs les fitxes descriptives dels següents llocs de treball:

¹³ A nivell pressupostari, els dos serveis suposen el 71% del pressupost dels Serveis Socials d'Atenció Primària (Cercles, 2006)

A.2. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

B



FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC

B.1. Objectiu fonamental del lloc o missió

Coordinar, dirigir, organitzar, planificar i gestionar els Serveis Socials del Municipi; responsabilitzar-se de la gestió dels recursos materials i econòmics i procurar garantir la disponibilitat dels mitjans que assegurin el compliment dels objectius i l'òptim funcionament del departament; dirigir i liderar l'equip humà del servei.

B.2. Funcions bàsiques

- *Dirigir i coordinar els equips de professionals del servei.*
- *Planificar, organitzar, gestionar i avaluar la gestió del Servei (elaboració i seguiment de programes i projectes, elaboració de memòries, elaboració de protocols, reglaments, ordenances i convenis i control del procés d'execució dels serveis i prestacions).*
- *Proposar a l'equip de Govern els programes i les actuacions del Servei, elaborar el pressupost corresponent a serveis socials i organitzar el sistema per controlar i fer el seguiment del pressupost assignat, així com de les prestacions econòmiques gestionades pel servei.*
- *Assistir i assessorar els òrgans de govern municipals i les comissions informatives sobre temes del seu àmbit competencial. Elaborar informes i dictàmens adreçats al Ple Municipal i a la Junta de Govern Local. Elaborar informes i comunicar resolucions a institucions i usuaris.*
- *Informar i coordinar l'activitat del servei amb la regidoria. Garantir una bona comunicació interna amb els professionals dels equips, informant dels aspectes a millorar, de la normativa vigent, de les relacions amb altres institucions o serveis. Fomentar el treball en equip de manera interdisciplinària. Proposar mesures per establir objectius homogenis per a tot el servei.*
- *Representar l'àmbit dels Serveis Socials municipals davant d'altres institucions o particulars, establir canals de coordinació amb entitats públiques i privades i fer el seguiment i coordinació de les entitats que reben ajuts municipals.*
- *Promoure, elaborar, gestionar i fer el seguiment dels projectes d'intervenció comunitària; organitzar o animar la comunitat per tal d'aconseguir una millora del seu nivell social i de possibilitar la resolució de part dels problemes per ella mateixa.*
- *Fomentar i cercar els mitjans per tal d'incorporar les noves tecnologies aplicables a Serveis Socials.*
- *Cercar recursos econòmics i/o tècnics d'altres administracions o entitats privades.*
- *Vetllar pel manteniment d'unes infraestructures adequades a les necessitats del servei i dels seus usuaris.*

B.3. Altres aspectes a considerar respecte a funcions i tasques

[illegible]



PERFIL DE L'OCUPANT DEL LLOC

C.1. Formació

Imprescindible:

Diplomatura (mínim) o Llicenciatura en l'àmbit de les ciències socials i/o ciències de l'educació (Treball Social, Educació Social, Pedagogia, Psicologia, Antropologia, Sociologia, Dret, Gestió i Administració Pública o altres similars)..

Complementària:

En la direcció i coordinació de serveis, especialment de serveis públics; planificació, implementació i avaluació de polítiques públiques; legislació específica de l'àmbit local i procediment administratiu; organització; qualitat de servei; gestió de qualitat; direcció d'equips de treball; control pressupostari i formació específica en serveis d'atenció social. Informàtica a nivell d'usuari.

C.2. Experiència professional

L'experiència més valorada serà la relacionada en la gestió i coordinació de serveis socials, el treball de base en la prestació de serveis a l'administració pública i/o al sector privat.

C.3. Competències personals

A més de l'experiència professional i de la formació, és important valorar la capacitat d'iniciativa, el liderat i la direcció de persones i equips de treball, per promoure el desenvolupament de persones i equips, per la planificació i organització, la presa de decisions i una visió orientada a la ciutadania, així com les habilitats d'interrelació social, en especial la comunicació i la empatia.

C.4. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

A.1. Identificació

Àrea/Departament:

Benestar Social / Serveis Socials

Denominació del lloc:

Tècnic d'Intervenció - Treballador/a Social

Dependència directa de:

Cap de Serveis Socials / Altre comandament intermig

Número de persones al seu càrrec:

No

Denominació dels llocs al seu càrrec:

—

A.2. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC

B.1. Objectiu fonamental del lloc o missió

Detectar, prevenir i desenvolupar intervencions socials en situacions de risc social o d'exclusió.

B.2. Funcions bàsiques

- Detectar i prevenir situacions de risc social o d'exclusió
- Oferir informació, orientació, assessorament en relació a drets i recursos socials
- Recepció i anàlisi de les demandes relatives a les necessitats socials
- Valorar i fer diagnòstics socials de situacions de necessitat social.
- Elaboració de plans d'intervenció individual, familiar o grupal per a les persones usuàries dels serveis socials en el marc de l'equip de treball o individualment (segons el diagnòstic).
- Gestionar i tramitar prestacions de servei, econòmiques i tecnològiques del Sistema de Serveis Socials, tant locals com generals.
- Aplicació de tractaments socials en nuclis familiars o convivencials i en persones individuals.
- Elaboració, seguiment i avaluació del pla d'intervenció dins l'àmbit dels serveis d'atenció domiciliària.
- Coordinació amb altres serveis orientada a la detecció, prevenció i tractament de situacions de risc social.
- Elaboració de propostes d'accés als serveis socials d'atenció especialitzada, en el marc de l'equip de treball o individualment (segons la situació) i seguiment de processos de reinserció social.
- Elaboració d'informes sobre la situació personal i familiar, tant per l'accés a serveis del Sistema, com per informar a altres sistemes públics (justícia,...)
- Proposta, elaboració i implementació de projectes, amb una orientació social, tant a nivell grupal, com comunitari.
- Coneixement del territori i dels recursos assistencials, sanitaris, residencials, educatius, esportius, de lleure, culturals, ocupacionals, laborals etc., orientats a l'atenció de les necessitats de les persones, famílies i/o grups.
- Documentació dels expedients, registre de dades a la base de serveis socials, elaboració d'informes relatius a la detecció, constatació i abordatge de situacions de risc social.

B.3. Altres aspectes a considerar respecte a funcions i tasques

[illegible]



PERFIL DE L'OCUPANT DEL LLOC

C.1. Formació

Imprescindible:

Diplomat/da en Treball Social/Assistent Social

Complementària:

Formació addicional que complementi la titulació mínima exigible i que tingui relació directa amb l'àmbit de treball (sociologia, psicologia, antropologia...) Ja sigui sota la tipologia de formació reglada (llicenciatura, estudis de primer cicle universitari, màsters, postgraus...) o en cursos de menor durada (p.ex. seminaris, cursos, tallers sobre temes diferents relacionats amb la pràctica professional – metodologia, tècniques, situacions específiques de risc...)

C.2. Experiència professional

L'experiència més valorada serà la relacionada amb el treball en un equip municipal d'atenció primària. Tot i així, en funció de la incorporació a espais concrets (acollida, gent gran, SAD...) caldrà tenir en compte l'experiència professional en els mateixos.

C.3. Competències personals

A més de l'experiència professional i de la formació, és important valorar la capacitat de treball en equip, i d'adaptar-se a la dinàmica de treball en organitzacions complexes (tant el propi Ajuntament, com en relació a altres entitats i institucions, participació en xarxes...).

C.4. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

A.1. Identificació

Àrea/Departament:

Benestar Social / Serveis Socials

Denominació del lloc:

Tècnic d'Intervenció - Educador/a Social

Dependència directa de:

Cap de Serveis Socials / Altre comandament intermig

Número de persones al seu càrrec:

No

Denominació dels llocs al seu càrrec:

—

A.2. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

B



FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC

B.1. Objectiu fonamental del lloc o missió

Detectar, prevenir i desenvolupar intervencions socioeducatives en situacions de risc social o d'exclusió.

B.2. Funcions bàsiques

- *Detectar i prevenir situacions de risc social o d'exclusió*
- *Oferir informació, orientació i assessorament en relació als drets i recursos socials, socioeducatius i sociolaborals.*
- *Recepció i anàlisi de les demandes relatives a necessitats socioeducatives*
- *Valorar i fer diagnòstics socioeducatius i sociolaborals en les situacions de necessitat social.*
- *Elaboració del pla d'intervenció socioeducativa de les persones ateses i del seu entorn familiar i social, en el marc de l'equip de treball o individualment (segons el diagnòstic).*
- *Aplicació de tractaments socioeducatius i sociolaborals en nuclis familiars o convivencials i en persones individuals. Suport en els processos de desenvolupament de les capacitats personals en l'àmbit socioeducatiu..*
- *Elaboració, seguiment i avaluació del pla d'intervenció dins l'àmbit dels serveis d'atenció domiciliària.*
- *Gestionar i tramitar prestacions de servei, econòmiques i tecnològiques del Sistema de Serveis Socials, tant locals com genèriques, especialment en l'àmbit socioeducatiu. Processos d'acompanyament en l'accés a aquests serveis,*
- *Elaboració de propostes d'accés a serveis socials d'atenció especialitzada, en el marc de l'equip de treball o individualment i seguiment en processos de reinserció social*
- *Coordinació amb altres serveis orientada a la detecció, prevenció i tractament socioeducatiu de situacions de risc social.*
- *Proposta, elaboració i implementació de projectes, amb una orientació socioeducativa, tant a nivell grupal com comunitari.*
- *Coneixement del territori, i dels recursos educatius, sanitaris, esportius, de lleure, culturals, ocupacionals, laborals etc., orientats a l'atenció socioeducativa de persones, famílies o grups.*
- *Documentació dels expedients, registre de dades a la base de serveis socials, elaboració d'informes relatius a la detecció i abordatge de situacions de risc social.*

B.3. Altres aspectes a considerar respecte a funcions i tasques

C



PERFIL DE L'OCUPANT DEL LLOC

C.1. Formació

Imprescindible:

Diplomat/ada en Educació Social (o habilitació d'un Col·legi Oficial d'Educadors i Educadores, de qualsevol Comunitat Autònoma).

Complementària:

Formació addicional que complementi la titulació mínima exigible i que tingui relació directa amb l'àmbit de treball (sociologia, psicologia, antropologia, pedagogia... Ja sigui sota la tipologia de formació reglada (llicenciatura, estudis de primer cicle universitari, màsters, postgraus...) o de cursos de menor durada (p. ex. Seminaris, cursos, tallers sobre temes diferents relacionats amb la pràctica professional – metodologia, tècniques, situacions específiques de risc...)

C.2. Experiència professional

L'experiència més valorada serà la relacionada amb el treball en un equip municipal d'atenció primària. Tot i així, caldrà tenir en compte l'experiència professional en serveis específics o especialitzats, especialment en l'àmbit socioeducatiu, en projectes, treball amb grups o col·lectius de risc, etc.

C.3. Competències personals

A més de l'experiència professional i de la formació, és important valorar la capacitat de treball en equip i d'adaptar-se a la dinàmica de treball en organitzacions complexes (tant el propi Ajuntament, com en relació a altres entitats i institucions, participació en xarxes...).

C.4. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

--

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

A.1. Identificació

Àrea/Departament:

Benestar Social / Serveis Socials

Denominació del lloc:

Tècnic de Gestió de Projectes de serveis socials

Dependència directa de:

Cap de Serveis Socials / Altres comandaments intermedis

Número de persones al seu càrrec:

En funció del projecte

Denominació dels llocs al seu càrrec:

En funció del projecte

A.2. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

B



FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC

B.1. Objectiu fonamental del lloc o missió

Impulsar, gestionar, coordinar i difondre projectes i /o programes d'intervenció en el àmbit dels serveis socials, potenciant la transversalitat dels mateixos i gestionant els recursos humans i econòmics assignats als projecte.

B.2. Funcions bàsiques

- Planificar les accions, organitzar el servei i pressupostar, redactar els continguts, impulsar i coordinar el programa, vetllant per la seva difusió i la unificació dels criteris d'informació.
- Dur a terme la implementació, seguiment i avaluació del/dels programes assignats.
- Gestionar les relacions internes i / o externes que el projecte impliqui garantint la participació dels agents socials implicats en el programa (segons el cas: professionals, sindicats, empresaris, entitats, hospitals, ONGs, etc.). Impulsar i facilitar la implicació de les entitats de cooperació i els mecanismes de coordinació.
- Gestionar la recerca de recursos i finançament que permetin avançar en la implementació dels programes.
- Gestionar els convenis institucionals que es generin amb organismes externs en relació a temes del seu àmbit competencial.
- Programar i realitzar tallers, conferències, fòrums, jornades, debats, exposicions i altres activitats sobre temes propis del programa gestionat.
- Participar en aquelles comissions i reunions tècniques assessorant sobre temes de la seva competència i preparant la documentació i informació necessària.
- Proposar el pressupost, controlar i fer el seguiment de l'aplicació pressupostària adjudicada, determinant possibles desviacions i proposant ampliacions o modificacions.
- Elaborar memòries, protocols, reglaments, convenis, propostes de millora, així com informes i dictàmens adreçats al Ple Municipal, a la Junta de Govern i a altres institucions i entitats.
- I d'altres que, amb caràcter general, li siguin atribuïdes.

B.3. Altres aspectes a considerar respecte a funcions i tasques

[illegible]



PERFIL DE L'OCUPANT DEL LLOC

C.1. Formació

Imprescindible:

Diplomatura en Educació Social, en Treball Social o qualsevol altre titulació universitària lligada al contingut tècnic del projecte (sociologia, psicologia, antropologia, pedagogia...) o habilitació d'un Col·legi Oficial per a l'exercici de la professió.

Complementària:

Formació addicional que complementi la titulació mínima exigible i que tingui relació directa amb l'àmbit de treball, ja sigui sota la tipologia de formació reglada (llicenciatura, estudis de primer cicle universitari, màsters, postgraus...) o de cursos de menor durada (p. ex. Seminaris, cursos, tallers sobre temes diferents relacionats amb la pràctica professional – metodologia, tècniques, situacions específiques de risc...).

C.2. Experiència professional

L'experiència més valorada serà la relacionada amb la gestió de projectes de serveis socials en una administració local.

Tot i així, caldrà tenir en compte l'experiència professional en serveis específics o especialitzats.

C.3. Competències personals

A més de l'experiència professional i de la formació, és important valorar la capacitat de treball en equip, liderar i coordinar equips multidisciplinars i d'adaptar-se a la dinàmica de treball en organitzacions complexes (tant el propi Ajuntament, com en relació a altres entitats i institucions, participació en xarxes...).

E.4. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

A.1. Identificació

Àrea/Departament:

Benestar Social / Serveis Socials

Denominació del lloc:

Assessorament professional - *Psicòleg, Pedagog, Jurista, altres disciplines segons necessitats*

Dependència directa de:

Cap de Serveis Socials / Altre comandament intermig

Número de persones al seu càrrec:

No

Denominació dels llocs al seu càrrec:

—

A.2. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

B



FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC

B.1. Objectiu fonamental del lloc o missió

Atendre els usuaris amb problemes del seu àmbit associats a problemes socials i proporcionar suport i assessorament tècnic als professionals i als equips multiprofessionals de serveis socials sobre la dimensió psicològica, pedagògica, jurídica o altre dels problemes socials i el seu abordatge, les metodologies d'intervenció amb grups i projectes comunitaris, la normalització de processos de treball.

B.2. Funcions bàsiques

- Col·labora amb el seu suport i assessorament tècnic en l'anàlisi, diagnosi, programació i seguiment de casos amb equips multiprofessionals.
- Dóna atenció psicològica, pedagògica o jurídica als usuaris de serveis socials que presenten problemes en aquests àmbits associats a problemàtica social.
- Participa en el disseny, execució i avaluació d'accions, projectes i programes de tipus comunitari.
- Participa en les comissions de treball de normalització de processos.
- Documenta els expedients, registre de dades a la base de serveis socials, elabora informes relatius a la detecció i aborda situacions de risc, associades a la problemàtica social.

B.3. Altres aspectes a considerar respecte a funcions i tasques

[illegible]

C



PERFIL DE L'OCUPANT DEL LLOC

C.1. Formació

Imprescindible:

Llicenciatura en Psicologia, Pedagogia, Dret o altres vinculades amb la intervenció dels serveis socials

Complementària:

Formació addicional, que complementi la titulació mínima exigible i que tingui relació directa amb l'àmbit de treball. Ja sigui sota la tipologia de formació reglada: llicenciatura, estudis de primer cicle universitari, màsters, postgraus.... o de cursos de menor durada relacionats amb les problemàtiques socials

C.2. Experiència professional

L'experiència més valorada seria aquella relacionada amb la intervenció social.

C.3. Competències personals

A més de l'experiència professional i de la formació, és important valorar la capacitat de treball en equip, l'empatia i la capacitat de comunicar i entrenar a altres professionals.

E.4. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

A.1. Identificació

Àrea/Departament:

Benestar Social / Serveis Socials

Denominació del lloc:

Auxiliar d'Atenció a Domicili

Dependència directa de:

Cap de Serveis Socials / Altre comandament intermig

Número de persones al seu càrrec:

No

Denominació dels llocs al seu càrrec:

—

A.2. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

B



FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC

B.1. Objectiu fonamental del lloc o missió

Desenvolupar tasques assistencials, preventives i de reeducació que habilitin per a la vida autònoma.

B.2. Funcions bàsiques

- *Atenció personal (higiene personal, suport personal i/o familiar, acompanyaments fora de la llar, suport a les mancances d'autonomia física, recuperar i/o adquirir hàbits, control de la medicació i/o alimentació.)*
- *Ajuda a la llar (ordre i neteja de la llar i cura de la roba, fer compra i preparació d'àpats, organització i administració de la llar)*
- *Suport social i familiar*
- *Afavorir la relació amb l'entorn*
- *Actuació coordinada amb el professional referent del cas objecte d'actuació.*

B.3. Altres aspectes a considerar respecte a funcions i tasques

[illegible]



PERFIL DE L'OCUPANT DEL LLOC

C.1. Formació

Imprescindible:

Curs reglat de treballadora familiar, auxiliar de geriatria,

Acreditacions professionals

Complementària:

Formació addicional que complementi la titulació mínima exigible i que tingui relació directa amb l'àmbit de treball (mobilitzacions, qüestions relatives a l'atenció a infància, famílies i/o gent gran, i a col·lectius en situacions desafavorides...)

C.2. Experiència professional

L'experiència més valorada seria aquella relacionada amb l'atenció a domicili des d'un servei d'atenció primària. També caldria considerar l'experiència d'atenció a persones des d'empreses privades d'atenció a domicili o en àmbits residencials.

C.3. Competències personals

A més de l'experiència professional i de la formació, és important valorar la capacitat de treball en equip, l'adequat maneig de la proximitat i distància amb els usuaris i el fet de disposar de carnet de conduir.

E.4. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

A.1. Identificació

Àrea/Departament:

Benestar Social / Serveis Socials

Denominació del lloc:

Auxiliar de suport a l'atenció als ciutadans/es

Dependència directa de:

Cap de Serveis Socials / Altre comandament intermig

Número de persones al seu càrrec:

No

Denominació dels llocs al seu càrrec:

—

A.2. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

B



FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC

B.1. Objectiu fonamental del lloc o missió

Informar i orientar als ciutadans i ciutadanes que s'adrecin als serveis socials sobre el funcionament general del servei així com donar suport a l'àrea en la gestió administrativa del servei.

B.2. Funcions bàsiques

- *Encarregar-se de la recepció i atenció de totes les trucades telefòniques*
- *Rebre, atendre, informar i orientar als ciutadans i ciutadanes que s'adrecen als serveis socials.*
- *Programar les visites dels professionals assignats, controlar les agendes, prestar-los suport en la tramitació de prestacions de dret i altres i seguiment dels recursos propis de les seves tasques i funcions.*
- *Registrar, actualitzar i gestionar les bases de dades de l'àmbit.*
- *Encarregar-se de les tramitacions i gestions administratives de prestacions*
- *Encarregar-se de la preparació dels expedients per a les entrevistes i de la gestió dels espais per a les activitats de l'àmbit.*
- *I d'altres que, amb caràcter general, li siguin atribuïdes.*

B.3. Altres aspectes a considerar respecte a funcions i tasques

[illegible]



C



PERFIL DE L'OCUPANT DEL LLOC

C.1. Formació

Mínim:

Cicles formatius de grau mig

Recomanable:

Formació Professional de Grau Superior Tècnic d'Integració Social o formació similar

Complementària:

Formació addicional que complementi la titulació mínima exigible i que tingui relació directa amb l'àmbit de treball: atenció al públic, nocions de l'estructura del sistema de serveis socials, presentació de documents, organització del treball, organització d'arxius. Nivell alt de coneixement de català i informàtica a nivell d'usuari.

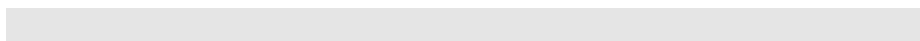
C.2. Experiència professional

L'experiència més valorada serà en tasques d'atenció al públic a l'Administració pública i/o al sector privat i suport administratiu..

C.3. Competències personals

A més de l'experiència professional i de la formació, és important valorar la capacitat d'atendre el públic, empatia i assertivitat, capacitat d'organització i de treball en equip.

C.4. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc



FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

A.1. Identificació

Àrea/Departament:

Benestar Social / Serveis Socials

Denominació del lloc:

Auxiliar d'atenció socioeducativa

Dependència directa de:

Cap de Serveis Socials / Altre comandament intermig

Número de persones al seu càrrec:

No

Denominació dels llocs al seu càrrec:

—

A.2. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

B



FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC

B.1. Objectiu fonamental del lloc o missió

Desenvolupar funcions d'assistència o tasques auxiliar referides a la vida quotidiana o a les activitats relacionades amb les habilitats socials en coordinació i seguint les indicacions establertes a un pla d'intervenció.

B.2. Funcions bàsiques

- *Encarregar-se de la recepció de les persones usuàries del centre o servei on estiguin prestant els serveis*
- *Donar suport a les persones participants en el projecte o centre.*
- *Desenvolupar la part de les actuacions educatives previstes al pla d'intervenció socioeducativa individual.*
- *Donar suport en el funcionament del centre o projecte.*
- *Encarregar-se del material i subministraments del centre o projecte i la seva preparació per a les activitats*
- *I d'altres que, amb caràcter general, li siguin atribuïdes.*

B.3. Altres aspectes a considerar respecte a funcions i tasques

[illegible]



PERFIL DE L'OCUPANT DEL LLOC

C.1. Formació

Imprescindible:

Formació Professional de Grau Superior Tècnic d'Integració Social o formació similar

Complementària:

Formació addicional que complementi la titulació mínima exigible i que tingui relació directa amb l'àmbit de treball: atenció al sector de població amb el que treballi, coneixement del sistema de serveis socials, coneixement de tècniques de treball en grup... Nivell alt de coneixement de català i informàtica a nivell d'usuari.

C.2. Experiència professional

L'experiència més valorada serà en intervenció en població del col·lectiu o col·lectius preferents d'intervenció.

C.3. Competències personals

A més de l'experiència professional i de la formació, és important valorar la capacitat d'atendre el públic, empatia i assertivitat, capacitat d'organització i de treball en equip.

C.4. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

FITXA DESCRIPTIVA DEL LLOC DE TREBALL

A IDENTIFICACIÓ

A.1. Identificació

Àrea/Departament:

Benestar Social/ Serveis Socials

Denominació del lloc:

Suport Administrativ

Dependència directa de:

Cap de Serveis Socials /Altre comandament intermig

Número de persones al seu càrrec:

No

Denominació dels llocs al seu càrrec:

—

A.2. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

B



FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC

B.1. Objectiu fonamental del lloc o missió

Encarregar-se de les tasques administratives del servei.

B.2. Funcions bàsiques

- Prestar suport administratiu, de caràcter general, a totes les funcions del Servei i al programa de gestió de l'àmbit.
- Donar suport administratiu pel procediment i control de la gestió del pressupost.
- Coordinar-se amb el servei de Recursos Humans per a la gestió de permisos, vacances, incidències laborals, etc.
- Coordinar-se amb el servei de compres i serveis municipals per temes relacionats amb les necessitats de material i reparacions.
- Controlar la recepció, distribució i respostes de la correspondència del servei.
- Responsabilitzar-se de la gestió de lliurament d'ajuts i complimentació del procediment de control (comprovants de recepció...)
- Responsabilitzar-se de la recepció de les sol·licituds d'ajuts o prestacions socials i la seva corresponent tramitació.
- Prestar suport administratiu en les relacions amb altres entitats, així com en matèria de justificacions de convenis.
- Controlar i gestionar l'agenda del/s responsables del servei.
- Realitzar tasques d'arxiu dels documents generats en el Servei.
- Realitzar tasques d'enquadració i fotocòpies; ordenació i control dels arxius.
- Realitzar comandes de material.
- I d'altres que, amb caràcter general, li siguin atribuïdes.

B.3. Altres aspectes a considerar respecte a funcions i tasques

C



PERFIL DE L'OCUPANT DEL LLOC

C.1. Formació

Imprescindible:

Formació Professional Administrativa (Grau Mig o Superior)

Complementària:

Formació addicional que complementi la titulació mínima exigible i que tingui relació directa amb l'àmbit de treball: nocions de gestió pressupostari, gestió administrativa de recursos humans, gestió de compres, organització del treball, organització d'arxius. Nivell alt de coneixement de català i informàtica a nivell d'usuari.

C.2. Experiència professional

L'experiència més valorada serà en tasques de suport administratiu a l'Administració pública i/o al sector privat.

C.3. Competències personals

A més de l'experiència professional i de la formació, és important valorar la capacitat d'organització i de treball en equip.

C.4. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

A IDENTIFICACIÓ

Denominació dels llocs al seu càrrec:

A.2. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]

B



FUNCIONS GENÈRIQUES DEL LLOC

B.1. Objectiu fonamental del lloc o missió

Custodiar les instal·lacions i atendre i informar al públic que accedeix o vol accedir als serveis del centre.

B.2. Funcions bàsiques

- *Atendre i informar al públic personal i telefònicament controlant els accessos a les dependències del centre i responent a aquelles qüestions per a les quals està facultat/ada o derivant a la persona responsable que correspongui.*
- *Procedir a l'obertura i al tancament de les portes i de les instal·lacions segons l'horari establert.*
- *Avisar de les avaries o desperfectes detectats al centre segons els procediments establerts.*
- *Preparar els espais per a la realització de les diferents activitats recollint el material un cop finalitzades.*
- *Realitzar tasques de manteniment general de les instal·lacions.*
- *Realitzar tasques auxiliars de recollida de correspondència, reprografia, enviament de fax, enquadernacions, destrucció de paper, confecció de carpetes, etc.*
- *Custodiar les claus del centre que li siguin confiades per la direcció del mateix.*
- *I, en general, altres de caràcter similar, dins la seva categoria, que li siguin atribuïdes.*

B.3. Altres aspectes a considerar respecte a funcions i tasques

[illegible]



PERFIL DE L'OCUPANT DEL LLOC

C.1. Formació

Imprescindible:

Graduat en Educació Secundària Obligatòria (o assimilat)

Complementària:

Formació addicional que complementi la titulació mínima exigible i que tingui relació directa amb l'àmbit de treball: atenció al públic, nocions de l'estructura de l'administració pública, nocions de manteniment. Nivell de coneixements de català de conversa i informàtica a nivell d'usuari.

C.2. Experiència professional

L'experiència més valorada serà en tasques d'atenció al públic, consergeria i recepció a l'Administració pública i/o al sector privat.

C.3. Competències personals

A més de l'experiència professional i de la formació, és important valorar la capacitat d'atendre el públic, l'empatia i l'assertivitat.

C.4. Altres aspectes a considerar per a la provisió del lloc

[illegible]



