

REGLAMENT DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC D'ATENCIÓ SOCIAL DEL CONSELL COMARCAL DEL BERGUEDÀ

ÍNDEX

1. DEFINICIÓ DEL SERVEI
2. MARC COMPETENCIAL I RÈGIM JURÍDIC
3. PRINCIPIS RECTORS
4. OBJECTIUS
5. PROFESSIONALS DEL SERVEI I FUNCIONS
6. PERSONES DESTINATÀRIES
7. CRITERIS D'ACCÉS
8. PROCEDIMENTS DE TREBALL
9. DRETS I COMPROMISOS DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES
10. SUGGERIMENTS I QUEIXES
11. FINANÇAMENT

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei de suport tècnic d'atenció social és un servei bàsic de prestació garantida. D'acord amb la Cartera de serveis socials vigents, és un servei que proporciona suport i assessorament tècnic a les funcions dels diferents equips i professionals dels serveis bàsics d'atenció social, i també a persones i famílies usuaris/es o de serveis socials bàsics quan sigui necessari.

També s'ofereix als ajuntaments de la comarca.

2. MARC COMPETENCIAL I RÈGIM JURÍDIC

D'acord amb l'article 5 del Decret 27/2003, de 21 de gener de l'atenció primària, l'àmbit territorial d'actuació dels serveis socials d'atenció primària: l'Àrea Bàsica de Serveis Socials. Els serveis socials d'atenció primària de la Xarxa Bàsica de Serveis Socials de Responsabilitat Pública es presten en l'Àrea Bàsica de Serveis Socials. L'ABSS és la unitat territorial elemental de programació, prestació i gestió dels serveis socials.

El Decret especifica que cada Àrea Bàsica de Serveis Socials és formada per un municipi de més de vint mil habitants o pel conjunt de municipis fins a vint mil habitants que s'integren en una comarca, segons la delimitació d'àrees bàsiques prevista en l'annex del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, en matèria d'assistència i serveis socials.

Els ajuntaments de fins a vint mil habitants que tinguin la capacitat per prestar serveis socials d'atenció primària es poden constituir en una àrea bàsica o prestar els serveis singulars d'aquest nivell que l'Ajuntament acordi promoure, amb l'acord del Ple municipal, prèvia comunicació i presentació d'un pla d'actuació on consti la capacitat i la forma de finançament dels serveis que serà valorat pel consell comarcal corresponent

i pel Departament de Benestar i Família. Així mateix, caldrà que es garanteixi la deguda coordinació amb l'administració comarcal, respecte als serveis socials d'atenció primària, la prestació dels quals assumeix, i els serveis socials d'atenció especialitzada ubicats en l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.

La comarca del Berguedà constitueix una sola Àrea Bàsica de Serveis Socials, la competència de la qual recau en el Consell Comarcal del Berguedà.

Marc jurídic vigent:

*Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials

*Decret 27/2003, de 25 de gener, d'atenció social primària

*Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel que s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985, de 27 de desembre i 4/1994, de 20 d'aril, en matèria d'assistència i serveis socials.

*Decret 142/2010, d'11 d'octubre pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Social 2010-1011

La normativa reguladora va d'acord amb la cartera de serveis vigent i les directius del Departament de Drets Socials, per mitjà del Contracte Programa vigent.

Els requisits per accedir a aquest servei es detallen en el Decret 27/2023, de 21 de gener, d'atenció socials primària. En l'apartat a, es concreta l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2.

Pel que respecte a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.

La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

3. PRINCIPIS RECTORS

Principis rectors del serveis són els que contempla el sistema públic dels serveis socials:

- a) Universalitat
- b) Igualtat
- c) Responsabilitat pública
- d) Solidaritat
- e) Participació cívica
- f) Globalitat
- g) Subsidiarietat
- h) Prevenció i dimensió comunitària
- i) Foment de la cohesió social
- j) Normalització
- k) Coordinació
- l) Atenció personalitzada i integral



- m) Respecte pels drets de la persona
- n) Foment de l'autonomia personal
- o) Economia, eficiència i eficàcia
- p) Qualitat dels serveis
- q) Continuitat dels serveis

4. OBJECTIUS

Oferir suport i assessorament tècnic als equips multiprofessionals dels serveis bàsics d'atenció social, en l'exercici de les seves funcions, i atendre a les persones i/o famílies derivades pels professionals dels serveis bàsics d'atenció social quan sigui necessari.

Oferir informació i orientació als ajuntaments en matèria de serveis socials, ja sigui vinculada a la prestació del servei bàsic d'atenció social, al servei d'ajuda a l'entorn domiciliari, als serveis socioeducatius, als serveis d'allotjament urgent, a les ajudes d'urgència socials, així com tots aquells aspectes vinculats als serveis socials bàsics.

Elaborar documents i protocols jurídic-administratiu de l'Àrea de Drets Socials del Consell Comarcal.

5. PROFESSIONALS DEL SERVEI I FUNCIONS

El servei comptarà amb 1 tècnic/a en Dret a mitja jornada laboral i 1 Psicòleg o Psicòloga a mitja jornada laboral i 1 Treballador/a social a jornada completa.

FUNCIONS I TASQUES:

Les funcions generals del servei és oferir un suport i assessorament tècnic. Atenció en determinats casos atesos pels serveis socials bàsics. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

Les tasques i funcions s'especifiquen segons els perfils professionals:

Tasques i funcions específiques del psicòleg o la psicòloga:

- Oferir suport, orientació i assessorament psicològic als equips multiprofessionals dels serveis bàsics d'atenció social, en l'àmbit psicològic.
- Atendre a les persones i/o famílies derivades pels professionals dels serveis bàsics d'atenció social quan sigui necessari . Oferir informació, orientació
- Realitzar avaluacions i valoracions psicològiques, realitzar proves, visites i entrevistes. Oferir suport psicològic i/o psicosocial, quan es requereixi.
- Derivació a altres serveis especialitzats d suport psicològic o terapèutic.
- Portar a terme el seguiment dels usuaris i destinataris del servei.
- Analitzar situacions personals i grupals vinculades als serveis socials bàsics.
- Cooperar i col·laborar amb els diferents equips de serveis socials comarcals i municipals, i portar a terme un treball en equip i en coordinació amb la xarxa.



- Planificació i desenvolupament programes específics en l'àmbit de la seva competència, a nivell grupal i comunitari.
- Participació en grups de treball i taules internes i externes relacionades amb l'àrea. Ser referent de serveis socials en les taules de salut mental.
- Tramitació d'expedients en relació a les persones usuàries del servei. Emissió d'informes, dictàmens, propostes d'actuació, plans de treball, seguiments, avaluacions .
- Redacció de projectes memòries, programacions i altres documents relacionats amb la tasca.
- Altres tasques de caràcter similar que li siguin assignades pels seus superiors.

Tasques i funcions específiques del tècnic o al tècnica en dret:

- Ofertir suport, orientació i assessorament legal en matèria jurídica a les professionals dels serveis socials , vinculada a la seves funcions .
- Portar a terme l'assessorament jurídic de consultes internes en relació a la tramitació de diferents expedients o actuacions de serveis socials.
- Informar i assessorar sobre les actualitzacions normatives en la matèria.
- Dirigir, supervisar i elaborar documentació jurídic administrativa vinculada amb els serveis socials. Revisió d'informes, elaboració de documents que la ciutadania/professional presenti a òrgans administratius i/o judicials.
- Participació en grups de treball i taules internes i externes relacionades amb l'àrea.
- Acompanyaments als professionals en la tramitació de qualsevol expedient vinculat en l'àmbit judicials. Fer de figura des suport i de canat de coordinació entre els serveis socials i els jutjats, col·legi d'advocats, i amb la part judicial que corresponent.
- Ofertir assessorament jurídic als usuaris de serveis socials, derivades prèviament pels serveis socials bàsics.
- Realitzar coordinacions amb els agents externs i interns necessaris per a la realització de les tasques d'assessorament.
- Portar a terme accions d'intermediació necessàries per donar suport a la ciutadania.
- Participació en grups de treball i taules internes i externes relacionades amb l'àrea. Treball en equip i treball en xarxa i comunitari.
- Registrar les actuacions realitzades, tant amb la ciutadania com a nivell intern, per tal de fer un seguiment. Portar a terme les memòries anuals.
- Altres tasques de caràcter similar que li siguin assignades pels seus superiors.

Tasques i funcions específiques del tècnic o al tècnica en Treball Social

- Ofertir suport, orientació i assessorament a les professionals dels serveis socials, vinculada als serveis en l'entorn domiciliari.
- Informar i assessorar sobre les actualitzacions normatives en la matèria de serveis en l'entorn domiciliari –SAED, en la que s'inclou l'Ajuda a Domicili, el



Servei de Teleassistència, El Servei de Teràpia Ocupacional i d'Ajudes Tècniques, i el Treball Comunitari en l'entorn domiciliari.

- Assessorar en els procediments vinculats al copagament del servei.
- Elaborar protocols de funcionament del Servei d'Ajuda a Domicili.
- Supervisar la provisió del SAD del Consell Comarcal.
- Elaborar documentació administrativa vinculada al SAED.
- Emissió d'informes, dictàmens, propostes d'actuació, seguiments, avaluacions i qualsevol tasca tècnica vinculada al servei.
- Participació en grups de treball i taules internes i externes relacionades amb l'àrea.
- Fomentar la innovació del servei amb la participació de les professionals implicades
- Realitzar coordinacions amb els agents externs i interns necessaris per vetllar pel bon funcionament del serveis en l'entorn domiciliari.
- Coordinació amb les empreses proveïdores de serveis.
- Participació en grups de treball i taules internes i externes relacionades amb l'àrea. Treball en equip i treball en xarxa i comunitari.
- Registrar les actuacions realitzades, tant amb la ciutadania com a nivell intern, per tal de fer un seguiment. Portar a terme les memòries anuals.
- Altres tasques de caràcter similar que li siguin assignades pels seus superiors.

6. PERSONES DESTINATÀRIES

Les persones destinatàries del serveis són per una banda, el conjunt de professionals dels serveis socials bàsics de la comarca, els càrrecs electes municipals, i per l'altra les persones usuàries dels serveis socials .

7. ACCÉS AL SERVEI

Servei d'atenció jurídica

- *Consultes puntuals: es podran portar a terme via telefònica o per mitjà del correu electrònic professional
- *Assessoraments: Caldrà emplenar el document de petició d'assessorament, segons model vigent.
- *Petició d'atenció a la ciutadania: Caldrà que SSB emplenin un document de petició de cita

Servei d'atenció psicològica:

- *Consultes puntuals: es podran portar a terme via telefònica o per mitjà del correu electrònic professionals
- *Assessoraments: Caldrà emplenar el document de petició d'assessorament, segons model vigent.
- *Petició d'atenció individual/familiar: Caldrà que SSB emplenin un document de petició de cita, segons model vigent. Prèvia a l'atenció individual es recomana

una reunió prèvia amb l'equip o la professional referent. Elaboració del pla de treball conjunt.

Servei d'atenció social:

- *Consultes puntuals: es podran portar a terme via telefònica o per mitjà del correu electrònic professionals.
- *Assessoraments: Caldrà emplenar el document de petició d'assessorament, d'acord amb el model establert.
- *Aquest servei no està obert a les demandes directes de la ciutadania. Aquestes seran ateses per l'equip de professionals dels Serveis Bàsics d'Atenció social.

L'espai on es portarà a terme el servei serà a les dependències dels serveis socials del Consell Comarcal del Berguedà. Les professionals podran desplaçar-se per a portar a terme l'atenció presencial a la ciutadania, amb cita prèvia.

8. PROCEDIMENTS DE TREBALL

Els procediments de treball aniran vinculats al manual i/o procediment d'intervenció dels serveis socials bàsics vigent, en el qual es contempla la sistematització de quadre de processos de treball que es van actualitzant d'acord amb les necessitats.

Es portarà a terme un registre de l'activitat:

*Servei d'atenció jurídica:

- Nombre de consultes ateses
- Nombre de persones ateses
- Índex d'assistència
- Tipus d'assessorament realitzats a les famílies per àmbits temàtics.
- Hores de formació als professionals, assessoraments tècnics realitzats als professionals, hores de coordinació

*Servei d'atenció psicològica

- Nombre de consultes ateses
- Nombre de persones ateses i nivell de problemàtiques, i unitats familiars
- Hores de coordinació

*Servei d'atenció social

- Nombre de consultes ateses a petició dels professionals (municipis)
- Nombre de consultes ateses a petició del municipis (càrrecs electes)
- Nombre de professionals atesos
- Tipus d'orientació i assessorament realitzats als professional i/o polítics

9.DRETS I COMPROMISOS O DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES

DRETS:

Les persones usuàries dels serveis socials tenen els següents drets:

- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Dret a rebre serveis de qualitat.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a tenir assignat un professional de referència.
- Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Dret a la informació sobre:
 - Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
 - La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
 - Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
 - Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
 - Presentació de queixes i reclamacions.
 - En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

COMPROMISOS O DEURES:

Les persones usuàries de serveis socials tenen els deures següents:

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció
- Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

10.SUGGERIMENTS I QUEIXES

El Consell Comarcal posarà a disposició de la ciutadania un document per formalitzar queixes i suggeriments respecte el servei, en format paper i digital.

11. FINANÇAMENT DEL SERVEI

El servei es finança per mitjà del Departament de Drets Socials de la Generalitat i dels ajuntaments de la comarca. El 66% del cost salarial de les professionals és finançat per part del Departament de Drets Socials, per mitjà del Contracte programa 2022-2025. La resta és a càrrec dels ajuntaments, amb aportacions econòmiques d'acord amb ràtios poblacionals. També es podrà comptar amb el finançament dels Fons de Prestació de la Diputació de Barcelona, si s'escau.