

Document d'acollida als/les professionals

Servei d'Acció Social i Comunitària

Setembre 2025

Ubicació del document:

N:\ASocialCom\DadesComunes\2_Procediments\MANUALS\MANUAL ACOLLIDA



ÍNDEX DE CONTÍNGUTS

1.- SISTEMA CATALÀ DE SERVEIS SOCIALS (SCSS).....	3
1.1.Missió, visió i principis inspiradors	3
1.2.Els serveis bàsics d'atenció social	4
2.- EL PRAT DE LLOBREGAT	13.-
EQUIP I ÀREES DE GOVERN	2
3.1. Àrees de Govern	
6 3.2. Àrea d'Acció Social i Comunitària	6 4.-
SERVEI D'ACCIÓ SOCIAL I COMUNITÀRIA	6
4.1. Estructura Directiva:	6
4.2. Secretaria Tècnica (suport tècnic)	3
4.3. Unitat administrativa	4
4.4. Model de Servei	567
4.5. Programes, serveis i projectes	
8 4.6. Disseny organitzatiu	91011
5.- CENTRES DE SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL (SBAS)	13
5.1. Distribució Territorial	13
5.2. Oficina Integral d'Atenció Social (OIAS)	14
1 3. Unitat Bàsica d'Atenció Social Primària (EBAS)	14
5.4. Urgències i emergències	16 6.-
CARTERA MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS	17
2 1. Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD)	18
6.2. Servei d'intervenció socioeducativa (SIS)	19
3 3.- ALTRES SERVEIS:.....	20
4 1. Servei de distribució gratuïta d'aliments -La Botiga-	20
7.2. Servei d'acompanyament a la inserció - Jo Puc-	20
5 3. Servei d'Atenció a Famílies -SOAF	21
6 4. Residència Municipal per a la Gent Gran_Penedès	21
7 5. Projecte Suport d'Habitatges d'Inclusió	
22 7.6. Prestacions	22
8.- DOSSIER DE PROCEDIMENTS NORMALITZATS	24
8.1. Necessitats i beneficis	24
8 8.- ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS	25
9 9.- SISTEMA D'INFORMACIÓ SOCIAL	27
10 10.-CONFIDENCIALITAT I ÈTICA EN EL SERVEI	27
11 11.- AGENDA DE CONTACTES	28

1.- SISTEMA CATALÀ DE SERVEIS SOCIALS (SCSS)

1.1. Missió, visió i principis inspiradors

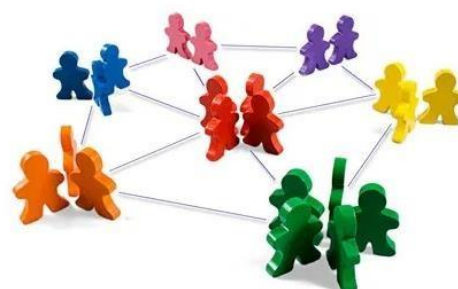
El sistema català de serveis socials constitueix el conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, objectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població. Està integrat pels serveis socials de titularitat pública i privada de l'Administració de la Generalitat, de les entitats locals i d'altres administracions. Tots aquests serveis configuren la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

El Servei d'Acció Social del Prat de Llobregat forma part del Sistema Català de Serveis Socials, i per tant, comparteixen la seva missió i visió, posant èmfasi en alguns valors determinats atenent a les singularitats del territori.

A partir de l'aprovació de la [Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials](#) i del [I Pla estratègic de Serveis Socials \(PESSC\) 2010-2013](#), els dos reptes fonamentals als quals el Sistema públic ha de donar resposta en els propers anys són la universalització dels serveis socials i la qualitat de l'oferta de serveis.

El [II Pla estratègic de Serveis Socials \(PESSC\) 2020-2024](#), pretén esdevenir un instrument clau per reorganitzar i actualitzar el sistema català de serveis socials i adaptar-lo als canvis sociodemogràfics, econòmics i tecnològics. El Pla busca cohesionar, agilitar i universalitzar el sistema, que sigui més efectiu i que garanteixi una **atenció centrada en la persona** i la seva interacció familiar i comunitària.

Així doncs, en el marc d'aquest, la **missió** és: *"promoure, prevenir i protegir les interaccions, i alhora oferir a totes les persones la cura i els suports necessaris perquè s'apoderin i siguin autònomes en el desenvolupament del seu projecte de vida, i en la integració i vinculació al seu entorn familiar i comunitari".*



I a partir de la missió, la **visió** i repte que persegueixen els professionals del Servei d'Acció Social és: *"un sistema universal, proactiu i preventiu que potenciï la intervenció en l'entorn pròxim i en la comunitat, que fomenti la participació activa, l'exercici dels drets i personalitzi una intervenció integrada".*

Els **principis inspiradors** que han d'orientar el SCSS són:

- Universalitat
- Equitat
- Atenció centrada en la persona
- Gestió de la diversitat
- Reconeixements dels/les professionals
- Prevenció i proactivitat
- Integració horitzontal i vertical
- Coneixement i innovació

- Perspectiva de gènere
- Acció transformadora

1.2. Els serveis bàsics d'atenció social

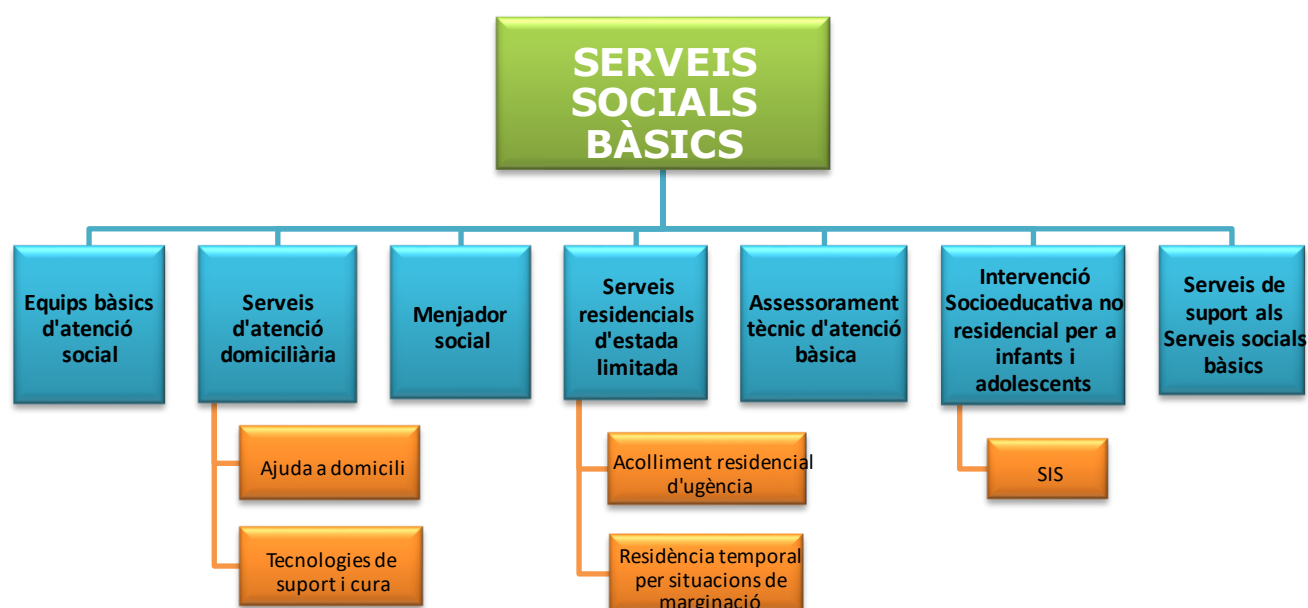
Segons l'article 15 de la Llei 12/2007 de serveis socials, el sistema públic de serveis socials, s'estructura **en serveis bàsics i serveis especialitzats**.

La Llei 12/2007 de serveis socials, en l'article 31, atribueix als municipis de més de 20.000 habitants les competències, entre d'altres, d'estudiar i detectar les necessitats socials en llur àmbit territorial, crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic, així com l'elaboració dels plans d'actuació local.

Els **serveis socials bàsics** són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat a les persones usuàries i als àmbits familiar i social. Els SSB s'adrecen a tota la població empadronada al municipi, especialment a aquelles persones, famílies i grups que es troben en situació d'especial necessitat i es concreten en l'atenció domiciliària, els serveis residencials d'estada limitada, el menjador social, els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents i els serveis bàsics d'atenció social (SBAS).

El servei bàsic d'atenció social consisteix en un conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques. Les funcions principals dels equips tècnics que ofereixen aquest servei són:

- Oferir informació, orientació, assessorament, treball social comunitari, detecció, prevenció i tractament social i educatiu.
- Fer propostes d'atenció a les persones i d'interès per a la comunitat, dissenyar programes d'actuacions socials i cooperar amb els altres serveis de la xarxa de benestar.
- Conèixer els recursos i les prestacions socials existents i informar i ajudar en la gestió dels tràmits.



L'Oficina Integral d'Atenció Social (OIAS), esdevé la porta d'accés als serveis bàsics d'atenció social del municipi. Aquest equip ofereix una atenció immediata d'informació i orientació a la demanda de la ciutadania.

Els diferents Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) atenen les persones que requereixen una atenció social continuada i un acompanyament. Els EBAS s'organitzen territorialment d'acord amb el principi de proximitat a la ciutadania i de descentralització dels serveis. A la nostra ciutat hi ha quatre equips professionals multidisciplinaris d'atenció social, dotats de treballadors/res socials, educadors/res socials i treballadores familiars, amb una estructura directiva (Cap de Secció, cap de Servei i Directora d'Àrea) i de suport tècnic (Secretaria Tècnica) i administrativa (auxiliar administratiu/va que realitza tasques de recepció i gestió administrativa).

Els serveis socials especialitzats s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició d'uns recursos determinats



2.- EL PRAT DE LLOBREGAT

El Prat de Llobregat és un municipi que es troba a la comarca del Baix Llobregat, forma part de l'àrea metropolitana de Barcelona i té una població de 65.131 habitants, segons les dades del padró municipal d'habitants a 1 de gener de 2022.

El terme municipal del Prat de Llobregat s'estén íntegrament per la plana deltaica, entre el marge dret del riu Llobregat i l'estany del Remolar, al llarg d'un front marítim de 8 km de longitud. Amb una superfície de 31,41 km², totalitza la tercera part del total del Delta.

Limita a llevant amb Barcelona (Zona Franca), al nord amb l'Hospitalet i Cornellà, al NW amb Sant Boi i a ponent amb Viladecans. El terme és totalment pla i el pendent (1/1000) imperceptible. L'altitud màxima és de 5m a la plaça de la Vila.

Per l'actual legislatura l'Alba Bou Jordà és l'alcalde de l'Ajuntament del Prat de Llobregat. L'Anna Martín Cuello és la Tinenta d'alcalde titular de l'Àrea d'Educació, Cultura i Comunitat, el Sr. Carmelo Declara el Regidor d'Autonomia Personal i la Valle Alcaide al Regidora d'Acció Social i del Pla Estratègic de Sant Cosme, l'Arnau Funes Romero és el Coordinador de Polítiques d'Acció Social, Educació i Cultura i l'Arnau Garcia és el Cap de Servei d'Acció Social i Comunitària.

3.-EQUIP I ÀREES DE GOVERN

Podeu consultar l'equip de govern i les àrees de govern en els links següents de la pàgina web de l'ajuntament: <https://www.elprat.cat/administracio-govern-i-ciutat/lajuntament/organs-de-govern>

3.1. Àrees de Govern

<https://www.elprat.cat/administracio-govern-i-ciutat/lajuntament/arees-de-govern>

3.2. Àrea d'Acció Social

- Tinenta d'alcalde d'Educació, Cultura i Acció Social: Anna Martín Cuello martinca@elprat.cat
- Regidor d'Autonomia Personal: Carmelo Declara declaram@elprat.cat
- Regidora d'Acció Social i del Pla Estratègic de Sant Cosme: Valle Alcaide v.alcaide.cardenas@elprat.cat
- Coordinador d'Acció Social, Educació i Cultura: Arnau Funes funes@elprat.cat

4.- SERVEI D'ACCIÓ SOCIAL



C. Centre 26-30 1a planta

4.1. Estructura Directiva:

- Tinenta d'alcalde d'Educació, Cultura i Acció Social: Anna Martín Cuello martinca@elprat.cat
- Coordinador d'Acció Social, Educació i Cultura: Arnau Funes funes@elprat.cat

- Cap de Servei d'Acció Social : Arnau Garcia garciaca@elprat.cat

SERVEI D'ACCIÓ SOCIAL I COMUNITÀRIA



4.2. Secretaria Tècnica (suport tècnic)

XXX XXX

4.3. Unitat administrativa

XXX XXX

La distribució territorial busca fer encaixar d'una forma més efectiva l'estructura del Servei d'Acció Social amb les pròpies dinàmiques comunitàries dels territoris, els seus barris i equipaments. D'aquesta manera l'EBAS de Sant Cosme té com a àrea d'influència el barri de Sant Cosme amb dinàmiques comunitàries molt pròpies i els altres EBAS Marina, Ribera Baixa i Centre, s'encaixen amb l'estructura dels Centres Cívics Municipals i la seva dinàmica comunitària.

Hi ha quatre equips bàsics d'atenció social i un equip de primera atenció també conegut com Unitat de Primera Atenció dels Serveis Socials (UPASS), amb la funció d'orientar i fer el cribratge i la derivació als territoris en funció de la proximitat residencial de la persona que realitza la demanda. Cada equip comptarà amb professionals de diferents disciplines i amb un/a coordinador/a d'equip, per tant el treball interdisciplinari emergirà d'un treball en equip entre els/les treballadors/es socials, els/les educadors/es socials, el personal administratiu, el/la coordinador/a de l'equip i el/la Cap de Secció.

4.4. Model de Servei

A l'empara de la normativa vigent, el Servei d'Acció Social del Prat proposa un model d'intervenció amb la ciutadania per tal d'assegurar el dret de les persones a viure dignament, millorant el seu benestar, i assegurant les seves necessitats personals bàsiques. Tot això en un marc de justícia social i d'equitat que permeti donar resposta a les seves necessitats socials, reduir les desigualtats i promoure noves oportunitats.

La Llei 12/2007, de Serveis Socials, va permetre evolucionar d'un model assistencial a un model universal a partir del qual es va garantir que tothom pogués ser atès, orientat i acompanyat per

a garantir la seva llibertat, dignitat i benestar. Amb aquest objectiu, s'han desplegat un conjunt de **plans, programes i projectes** que han anat dibuixant maneres de

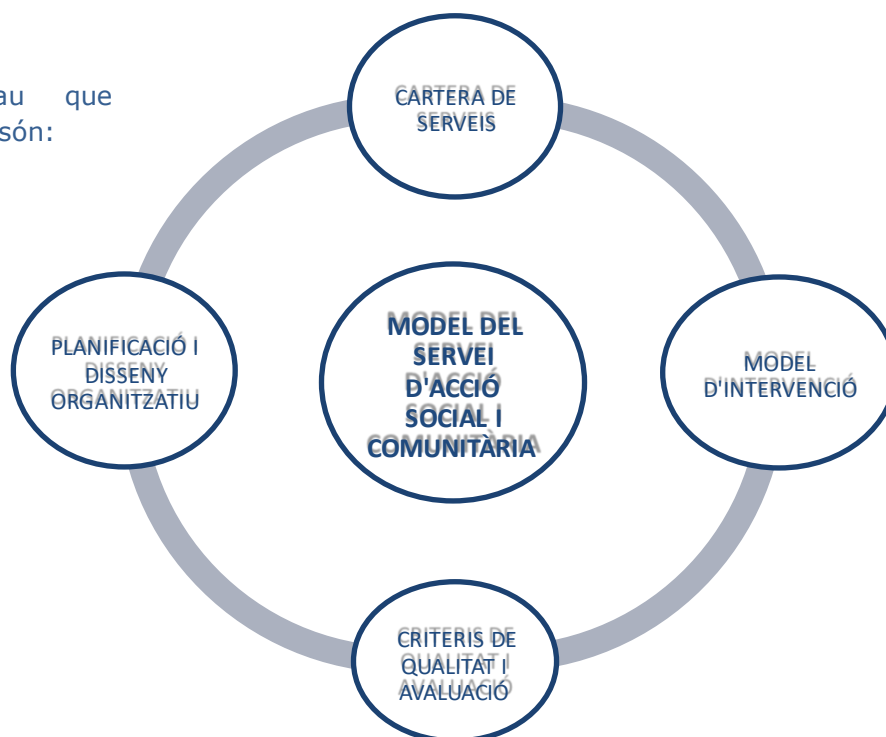
fer i accions professionals diverses i planificades per a donar resposta a les necessitats que anaven emergent en els diferents àmbits i col·lectius.

Aquest conjunt d'accions professionals, planificades amb la finalitat d'afavorir el desenvolupament social de les persones i col·lectius és el que nosaltres anomenem **acció social**.

L'acció social garantida per tots els professionals del Servei d'Acció Social del Prat de Llobregat s'ha desplegat en el marc del Pla de Millora de l'Atenció Social del darrer Model de Serveis Socials Bàsics promogut pel Departament de Treball, afers socials i família, tot això ens ha portat a revisar el model de treball amb tots els/les integrants del Servei, repensant plegats, i arribant a propostes en la voluntat de definir un model d'intervenció i d'atenció social de mínims i màxims i acompanyat d'un model de referència general per a garantir la homogeneïtat i la qualitat de servei en els diferents territoris, serveis i programes que en un futur es vagin consolidant.

El [MODEL D'ATENCIÓ DEL SERVEI D'ACCIÓ SOCIAL](#) és un document marc orientador i inspirador que regula i ordena els serveis, projectes i accions que es desenvolupen al Servei d'Acció Social. El model defineix l'estratègia i l'organització que han de dirigir les nostres actuacions i formacions en els propers anys.

Els processos clau que defineixen el model són:



4.5. Programes, serveis i projectes

*** Pendent de modificació (any 2024)

Programes	Serveis	Projectes
Serveis bàsics i Dependència	Servei bàsic d'atenció social (SBAS) Servei d'atenció domiciliària (SAD) Unitat de Primera Atenció (UPASS) Servei de suport a cuidadors Servei de transport adaptat	Intervenció grupal i Comunitària Matriu d'autosuficiència i Escala SD-DIBA Enxarxades Centres Cívics comunitaris
Necessitats bàsiques, pobresa i vulnerabilitat	Servei de distribució d'aliments (Punt Solidari) Servei d'urgències i emergències (CUESB) Servei de Targeta moneder Suports d'urgència Social Servei arranaments d'habitatges Servei de suport jurídic Servei de suport psicològic Prestació d'alimentació d'urgència	Béns i serveis Pro infància Pobresa energètica Ajuts universals Model Punt Solidari
Gent gran, relacions i convivència	Servei de respir residencial Servei de menjador social Servei d'àpats a domicili Servei de Teleassistència Servei de Teleassistència mòbil (TAM) Residència d'avis Penedès Servei d'antenes	Aules amb tracte Antenes "al Prat ningú es troba sol/a"
Infància en risc, joves i adolescents	Servei d'intervenció socioeducativa (SIS) Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SEAIA) Servei d'Integració en Famílies Extenses (SIFE) Servei d'atenció a famílies (SOAF) Servei d'acompanyament a Joves Passarel·la	Taula d'infància Protocol marc de maltractament Comissions socials Model d'intervenció Socioeducativa per infants i famílies
Habitatge social i suport a l'ocupació	Servei de Suport d'habitatges d'inclusió (SUPORT) Servei d'acompanyament a la inserció (Jo Puc) Plans d'ocupació d'urgència social (POUS) Servei d'allotjament d'urgència	Equip d'emergència Club Social
Salut mental comunitària	Servei de proximitat Servei prelaboral	Campanya estigma Estratègia de salut mental Programa de ràdio: "Ningú és perfecte"
Qualitat	Comunicació interna Seguiment PAM_ODS Planificació estratègica Dossier de procediments normalitzats Document d'acollida als/les professionals. Cartera de serveis	Butlletí setmanal Qualitat dels serveis: Auditoria interna i seguiment PAM i ODS. Nou projecte SAD Actualització dels procediments normalitzats i altres: acollida, recursos,... Clàusules socials

	Carta de serveis Catàleg/Agenda de recursos Pla de formació/píndoles formatives	Projectes europeus: innovació/qualitat
Gestió de la informació social	Sistema d'informació social	Memòria del servei Protecció de dades

4.6. Disseny organitzatiu

La proposta organitzativa del Servei d'Acció Social i Comunitària descriu cinc nivells de comandament:



OBJECTIUS DEL DISSENY ORGANITZATIU

Posar el pes de la coordinació i les decisions al territori

Apropar les estructures de comandament als territoris

Per fer possible aquests objectius, hi ha la figura de **coordinador/a d' EBAS** que posa al centre del servei **l'equip de coordinació**, format per l'equip de direcció, els/les coordinadors/es d' EBAS i la Secretaria Tècnica (tècnics IPE). Aquest equip de coordinació esdevé l'espai de treball, coordinació i presa de decisions del servei.

Coordinador/a de l'equip (EBAS)

Aquest/a professional tindrà la responsabilitat de vetllar pel bon funcionament de l'equip tècnic, distribuint tasques, donant el suport que sigui necessari en els casos complexos i altres i a més, s'encarregarà de raportar i dissenyar amb la direcció noves estratègies d'intervenció, plans, programes i projectes.

Professional de referència (EBAS)

El/la professional de referència és el/la professional de Serveis Socials que, en el marc del pla individual d'atenció, actua com a interlocutor/a principal de la persona usuària i la seva família i

s'ocupa de la coherència de les accions, la coordinació amb els serveis socials especialitzats i altres sistemes de benestar, i de la globalitat del procés d'atenció d'acord amb la respectiva àrea bàsica de serveis socials i el context comunitari de la persona.

El referent únic de cas, és el professional de l'equip que s'ocupa de valorar la metodologia d'intervenció més idònia per a l'abordatge de la situació (individual, grupal i/o comunitari), així com la coordinació i treball en xarxa amb altres professionals de diferents serveis i/o àmbits. Els expedients seran distribuïts per el/la coordinador/a d'equip segons càrregues de treball, referents temàtics o relacionats.

Cada unitat familiar tindrà un/a referent únic/a, designat des de l'equip i/o per el/la coordinador/a de l'equip i d'acord amb les necessitats que s'hagin d'atendre.

El/la referent de la persona usuària vetllarà per:

Atendre les necessitats i construir el pla de treball amb la persona/família.

Adreçar i acompanyar a les persones cap a altres serveis, si són necessaris i també orientar i derivar cap a altres sistemes de protecció social.

Promoure el treball en xarxa i seguiment dels processos acordats amb altres àmbits: salut, habitatge, etc.

Dissenyar, intervenir i avaluar des d'una visió integral i integrada de la persona per a garantir la implicació de tots els serveis.

Afavorir la presa de decisions inter-serveis i agilitzar-les.

Potenciar el vincle i la participació de la persona i membres de la unitat familiar en altres processos metodològics de caire grupal o bé comunitari.

Valorar el tancament de l'expedient.

També seran referents dels centres educatius del municipi per assessorar i acompanyar situacions de risc o vulnerabilitat.



El model de referent únic de la persona usuària, no exclou el treball d'equip sinó que el reforça mitjançant diagnòstics compartits amb els/les especialistes d'àmbit. Aquest nou model és un canvi de paradigma i de metodologia de treball que cerca posar la persona al centre i afavoreix una visió integral i integrada de la família construint en equip el pla de treball.

Especialistes d'àmbit

Aquests professionals aportaran un coneixement específic, a partir dels coneixements adquirits, dels espais de coordinació especialitzats i de les seves competències, motivacions i perfils professionals facilitant d'aquesta manera el treball col·laboratiu [ENLLAÇ: Escoles i especialitats EBAS curs 2022-2023](#) **Obsolet**

Professionals Referents i àmbits d'intervenció:

***** Pendent de modificació (any 2024)**

- Serveis Bàsics i dependència:
- Necessitats bàsiques, pobresa i vulnerabilitat:
- Gent Gran, relacions i convivència:
- Infància en risc, joves i adolescents:
- Habitatge social i suport a l'ocupació:
- Salut Mental comunitària:
- Gestió de la informació social:
- Qualitat:

Secretaria Tècnica

Unitat tècnica especialitzada en diversos àmbits d'intervenció, està integrada per un equip de professionals que donen suport a la direcció i als equips bàsics d'atenció social, i principalment, les seves funcions són:

- Coordinació i gestió de serveis i projectes
 - Coordinar alguns dels serveis especialitzats del Servei d'Acció Social.
 - Realitzar el seguiment de l'execució del servei o els projectes en coordinació amb les entitats o empreses prestadores.
 - Realitzar la planificació i avaluació dels serveis i projectes.
- Creació de coneixement
 - Aportar coneixement i visió estratègica al Servei d'Acció Social.
 - Coordinar, acompanyar i formar els professionals del Servei en àmbits específics d'intervenció.
 - Proposar noves metodologies, estratègies o visions per afrontar la gestió de la complexitat.
- Assessorament al servei bàsic d'atenció social
 - Informar i comunicar als professionals els canvis i les novetats legislatives.
 - Ajudar a revisar i millorar el model d'atenció i els indicadors de qualitat del servei.
 - Garantir la formació dels professionals del servei en àmbits específics.
- Gestionar les xarxes de protecció social
- Innovació i creativitat
 - Desenvolupar nous serveis i projectes d'acord amb les necessitats socials de la població.
- Gestió i explotació de dades

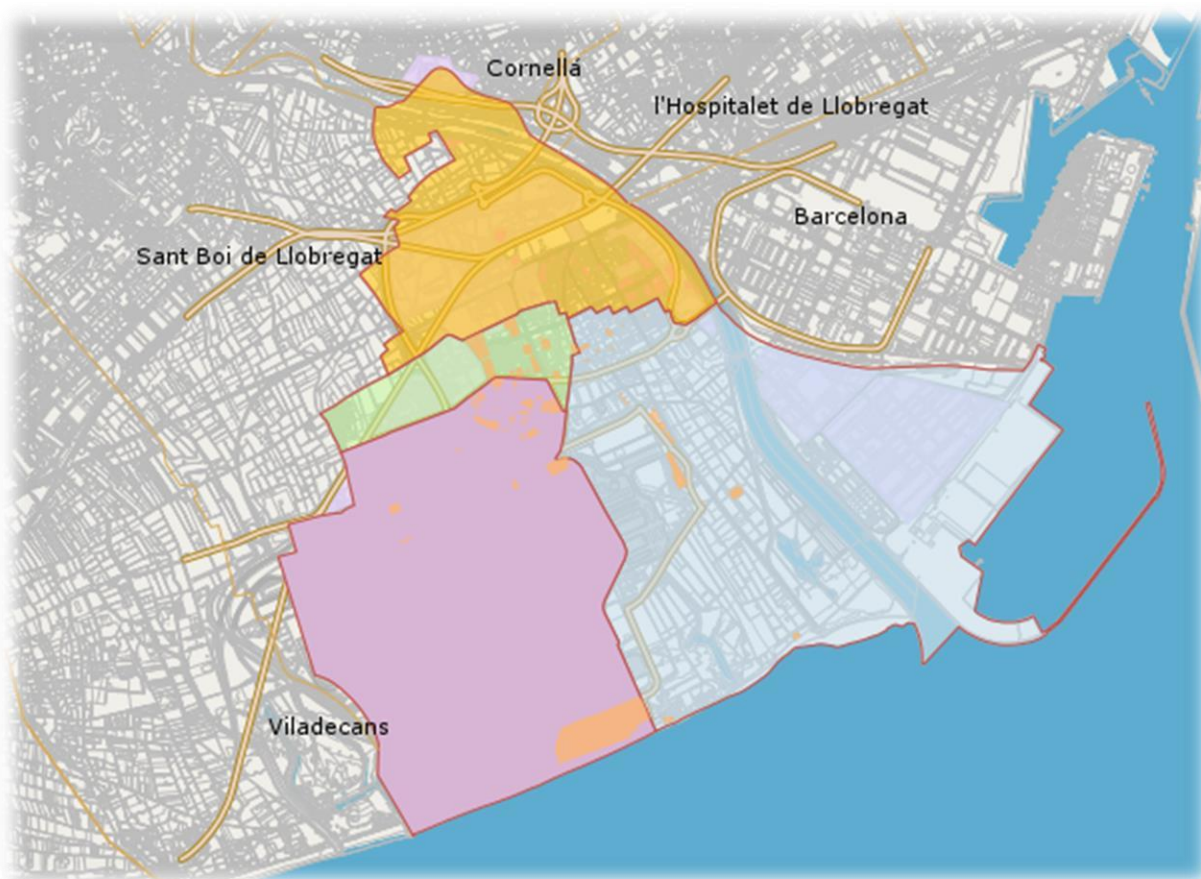
- Rendiment de comptes i avaluació dels projectes i serveis.

5.- CENTRES DE SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL (SBAS)

5.1. Distribució Territorial

Els serveis socials, segons l'article 33 de la Llei 12/2007, s'organitzen territorialment d'acord amb els principis de descentralització, desconcentració, proximitat als ciutadans, eficàcia i eficiència en la satisfacció de les necessitats socials, equilibri i homogeneïtat territorial, accessibilitat a la informació dels serveis socials, coordinació i treball en xarxes.

Segons l'article 34, els serveis socials bàsics s'agrupen en àrees bàsiques de serveis socials o equips bàsics d'atenció social (EBAS) i aquestes són la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics.



- EBAS Centre
- EBAS Ribera Baixa
- EBAS Marina
- EBAS Sant Cosme

5.2. Oficina Integral d'Atenció Social (OIAS)

Objectius:

L'equip centra la seva activitat en la primera atenció dels Serveis Socials bàsics: informar, orientar i donar una primera atenció social a aquelles situacions de necessitat personal i/o social que no requereixen una intervenció continuada o un tractament social de manera generalitzada.



Què ofereix?

Primera atenció dels Serveis Socials bàsics:

- Informació, orientació i atenció social.
- Recepció i anàlisi de les demandes dels ciutadans/anes.
- Primera valoració de les situacions de necessitat.
- Informació sobre drets, prestacions i serveis disponibles.
- Orientació sobre els recursos i les actuacions socials més adients per a cada situació.

Seguiment i tractament social presencial. Equip mixt amb professionals dels diferents Equips Bàsics d'Atenció Social (Marina, Centre, Ribera Baixa i Sant Cosme).

- Entrevistes presencials i/ visites a domicili.
- Acompanyament i suport a les persones en situació de vulnerabilitat.
- Coordinació i orientació cap a serveis especialitzats, si s'escau.

Tràmits i prestacions

- Informació, orientació i suport en la tramitació de prestacions socials municipals i d'altres administracions.
- Gestió de serveis per a la gent gran, famílies i infants, entre d'altres.
- Realització d'informes i tràmits de documents en l'àmbit dels serveis socials.

Contacte: Tel 933 790 050 Ext. 5494

Horaris de dilluns a divendres de 9:00h a 13:30h i dilluns i dimecres de 16:00h a 18:00h.

Equip Professional

Podeu trobar al personal de cada equip a l'enllaç: [DADES PERSONAL SAS](#), sempre actualitzat.

Adreça:  Centre Cívic Palmira Domenech. Carrer de Lo Gaiter del Llobregat.

5.3. Unitat Bàsica d'Atenció Social Primària (EBAS)

Objectius:

Valorar i diagnosticar les diferents situacions de necessitat personal, social i/o comunitària i oferir una atenció continuada i/o tractament social. Orientar, donar suport i tramitar les diferents prestacions econòmiques i de serveis. Prevenir situacions de risc social i impulsar la promoció social i el benestar dels ciutadans i ciutadanes del municipi. Promoure i coordinar l'accés als serveis socials especialitzats.

Ubicacions:

EBAS CENTRE

- Centre Civic Palmira domènec. C/ de lo Gaiter del Llobregat, 112 - 2ª planta.
- Tel. 933 790 050 Ext. 5125
- Horari: de dilluns a divendres de 9:00h a 13:30h i dimecres de 16:00h a 18:00h.

EBAS MARINA

- C/ de la Carretera de la Bunyola, 49
- Tel. 933 790 050 Ext. 5760
- Horari: de dilluns a divendres de 9:00h a 13:30h i dimecres de 16:00h a 18:00h.

EBAS RIBERA BAIXA

- Centre Civic Sant Jordi Ribera Baixa. C/ Dolores Ibárruri, 45
- Tel. 933 790 050 Ext. 5730
- Horari: de dilluns a divendres de 9:00h a 13:30h i dimecres de 16:00h a 18:00h.

- C/ del Riu Llobregat, 92
- Tel. 933 790 050 Ext. 5910 - OMISC (ext. 5901)
- Horari: de dilluns a divendres de 9:00h a 13:30h i dimecres de 16:00h a 18:00h.

L'Equip Sòcio-comunitari de Sant Cosme: Fomenta la participació activa i conscient de les persones en el seu entorn, facilita processos col·lectius i augmenta els vincles i les relacions enfortint així les persones i la comunitat.

És l'equip de la Secció d'Actuació integral que unifica els diferents serveis i projectes sociocomunitaris municipals que es coordinen des de l'Àrea d'Acció Social. Contacte: Oficina Municipal d'Informació de Sant Cosme (OMISC).  c/ Riu Llobregat 93 planta baixa. Tel. 933 790 050 ext.5901

Horaris: de dilluns a divendres, de 9:00h a 14:00h i dimarts i dijous, de 16:00h a 19:00h.

Equip Professional

Podeu trobar al personal de cada equip a l'enllaç: [DADES PERSONAL SAS](#), sempre actualitzat.

5.4. Urgències i emergències

CUESB

L'Ajuntament té un conveni amb el CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona) per atendre les **emergències** els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia i les **urgències** fora de l'horari d'atenció dels Serveis Socials Bàsics. El centre està ubicat al C. Llacuna,25

Activadors Autoritzats : 900 814 080

Coordinacions Professionals : 900 703 030

Infància Respon: 116 111

Servei Públic d'atenció exclusivament telefònica, **gratuït i permanent**, que funciona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, que té l'objectiu de prevenir i detectar els maltractaments d'infants i adolescents.

Línia d'atenció contra la violència masclista: 900 900 120

El servei d'atenció permanent contra la violència masclista és gratuït i **confidencial** i funciona tots els dies de l'any, durant les 24 hores del dia.

Emergències: 112

Polícia Local: Ext. 5800 (934 787 272)

Mossos d'Esquadra: 935 541 240



6.- CARTERA MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

Aquesta cartera municipal de serveis garanteix el dret a la informació sobre els serveis socials de competència municipal, per facilitar que tothom qui ho necessiti hi tingui accés.

Es configura com un conjunt de serveis, prestacions, tràmits i actuacions de prevenció, atenció i promoció social que es presten directament des de l'Ajuntament i en col·laboració amb les entitats del tercer sector.

La Cartera Municipal de Serveis Socials conté, principalment, una descripció organitzativa dels Serveis Bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament, com a punt d'accés immediat al sistema públic de serveis socials i proper a la ciutadania; i una relació dels diferents serveis municipals, organitzats en vuit àmbits d'actuació específics:

1. Serveis adreçats a la població en general.
2. Serveis adreçats a les famílies i persones en situació de vulnerabilitat.
3. Serveis adreçats a infants, adolescents i joves.
4. Serveis adreçats a la gent gran.
5. Serveis adreçats a persones amb discapacitat/diversitat funcional.
6. Serveis adreçats a dones.
7. Serveis adreçats a persones amb conductes addictives.
8. Serveis adreçats a població immigrada.

Per a cada servei, prestació i actuació social s'han definit els aspectes següents:

- Nom que l'identifica.
- Descripció, objectius principals i allò que ofereix.
- El grup de població o la necessitat social concreta que atén.
- Com s'hi accedeix i on està ubicat.

- Quin és el seu cost en el cas que hi hagi participació econòmica de les persones beneficiàries.



[Cartera Municipal de Serveis Socials](#)

Específicament desenvolupem els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària i el Sistema d'Intervenció Socioeducativa per estar catalogats a la cartera com a serveis socials bàsics:



6.1. Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD)

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD) Què és el servei?

És un servei que es presta principalment a domicili, dirigit a proporcionar atenció personal, ajuda a la llar i suport social, amb l'objectiu de promoure una millor qualitat de vida de les persones i potenciar-ne l'autonomia, així com unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i comunitari.

Què ofereix?

- *Activitats d'atenció personal:* ajuda per al vestit i el calçat, l'alimentació i la higiene personal, entre d'altres.
- *Atenció a les necessitats del domicili:* ajuda en el manteniment bàsic i la neteja de la llar, en la compra i preparació d'àpats o en la neteja i l'organització de la roba.
- *Activitats de suport social i de relació amb l'entorn:* actuacions per adquirir o recuperar hàbits domèstics i de convivència i per prevenir possibles situacions de deteriorament i de risc. Acompanyaments fora del domicili per accedir a l'assistència sanitària, als centres escolars o altres.

A qui s'adreça?

A persones i/o famílies valorades des dels serveis bàsics d'atenció social de l'Ajuntament, amb dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària, dificultats d'integració o manca d'autonomia personal.

Com s'hi pot accedir?

A través dels serveis bàsics d'atenció social, dirigint-se a la Oficina Integral d'Atenció Social (OIAS) o als Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS), en cas de disposar d'un o d'una professional de referència dels serveis bàsics d'atenció social.

Contacte: Tel. 933 790 050 Ext. 5494

Horaris: de Dilluns a divendres de 9:00h a 13.30h i Dilluns i Dimecres de 16h a 18h.

Des de l'1 d'Octubre de 2020, s'està aplicant un model de proximitat mitjançant l'encomana de gestió a l'empresa segle 21 del Consorci Social i Sanitari de Catalunya(CSSC)

Altres serveis d'atenció domiciliària: Teleassistència i Àpats a domicili.

6.2. Servei d'intervenció socioeducativa (SIS)

L'article 103 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que els serveis socials bàsics han de valorar l'existència d'una situació de risc i promoure, si escau, les mesures i els recursos d'atenció social i educativa que permetin disminuir o eliminar la situació de risc.



L'article 104 estableix les mesures que es poden establir un cop valorada la situació de risc. La **Cartera de serveis socials inclou els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc com a serveis socials bàsics i com a prestació garantida**. Són, per tant, competència dels municipis de més de 20.000 habitants i dels consells comarcals, amb finançament compartit entre la Generalitat de Catalunya i els ens locals.

Els últims anys, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i les entitats municipalistes han definit el model de serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies, que ha de servir com a guia fins a la regulació normativa d'aquests serveis.



[PRESENTACIO SIS AL PRAT DE LLOBREGAT](#)

CONTACTE__Esther Nieto (Referent tècnic) e.nieto.ortiz@elprat.cat

7.- ALTRES SERVEIS:

7.1. Servei de distribució gratuïta d'aliments –La Botiga-

Objectius:

El programa central del projecte de La Botiga consisteix en un espai destinat principalment a la distribució d'aliments i d'altres productes de primera necessitat, per a garantir el dret fonamental a una alimentació adequada així com la satisfacció d'altres necessitats bàsiques. Funciona com un supermercat habitual obert a la població en general, però específicament orientat a cobrir el dret a l'alimentació de les persones que no poden garantir-se'l a través del mercat ordinari de distribució de l'alimentació.



Equip Professional:

- XXX (Referent tècnic)
- XXX (Referent tècnic ABD)

Contacte:

 [La Botiga](#) C. Del Germà Estruch, 13

Horari: de dilluns a divendres de 9:30h a 13:00h i de 15:30 a 18h

Telèfon: 934 788 331

7.2. Servei d'acompanyament a la inserció - Jo Puc-

Objectius:

És un itinerari d'acompanyament i suport a la inserció socio-laboral per a persones a l'atur i en situació de vulnerabilitat. Aquest servei té la finalitat d'oferir oportunitats de canvi i de creixement personal, facilitar noves competències professionals i evitar el deteriorament emocional.



Equip Professional:

- XXX (Referent tècnic)
- XXX (Primera acollida al servei)

Contacte:

 [Espai Suport](#) Plaça dels Pirineus,7

Telèfon: 933 790 050 ext.5882

7.3. Servei d'Atenció a Famílies –SOAF

Objectius:

Servei de suport terapèutic emocional socioeducatiu per parelles, famílies i grups, ateses als serveis socials i que presenten dificultats relacionals, emocionals i socioeducatives que afecten al seu creixement integral.



[SOAF](#)

Equip Professional:

- XXX (Referent SOAF) soaf@elprat.cat

Contacte:

Telèfon: 634 359 784 - Horari: de dilluns a dijous de 9h a 20h i divendres de 9h a 17h



7.4. Residència Municipal per a la Gent Gran_Penedès

Objectius:

Es tracta d'un servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent per a persones grans que vulguin ingressar-hi. Pretén facilitar a les persones grans amb un grau d'autonomia suficient per les activitats de la vida diària un entorn substitutori de la llar i el suport professional necessari per tal de mantenir un bon nivell de la qualitat de vida dels residents.

El servei de llar residència per a persones grans es configura en dos tipus de prestacions: acolliment residencial i servei de menjador per a gent gran.

Equip Professional:

- XXX (Cap de Secció)
- XXX (Directora del centre)



Contacte:

[Residència Municipal d'Avis Penedès](#) C. Penedès, 87 - Telèfon: 933 708 054

7.5. Projecte Suport d'Habitatges d'Inclusió

Objectius:

Projecte coordinat entre l'empresa gestora Prat Espais SLU i els serveis socials municipals.



Els habitatges d'inclusió (algun d'ells compartits) són llogats de manera temporal a persones/famílies usuàries de serveis socials amb problemàtica d'habitatge i que compleixen uns requisits d'accés.

El projecte ofereix suport socioeducatiu i d'inserció social i laboral per a promoure que les persones i famílies allotjades en els habitatges d'inclusió puguin ser més autònomes i emprendre el camí cap a la inserció social a través de plans d'acció personalitzats i coherents amb els itineraris que s'acordin.

Equip Professional:

- XXX (Referent tècnica d'exclusió residencial)
- XXX (Referents tècnics Prat Espais)

Contacte:

Telèfon: 933 790 050 ext.5882

Telèfon: 933 705 054



[Prat Espais SLU](#) Av. Onze de Setembre, 82-84

7.6. Prestacions

- Prestacions pròpies:

Cobertura de necessitats personals i socials sobrevingudes pels efectes de la crisi i/o altres situacions d'urgència social quan hi hagi absència d'altres recursos econòmics i possibilitats d'accés a altres prestacions i el compliment per part de les persones sol·licitants dels compromisos establerts al seu Pla d'Intervenció ([Llei 13/2006, de 27 juliol, de prestacions de caràcter econòmic](#))

- Prestacions atorgades per altres administracions:



Generalitat de Catalunya_Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Gestió i tramitació de prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques segons la normativa reguladora d'accés ([Decreto 142/2010, d'11 octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011](#))

Vigència de la cartera fins a nova aprovació:

[LLEI 4/2017, del 28 de març, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2017.](#)



Disposició adicional Trenta-unena Apartat VI Mesures en matèria de benestar social:

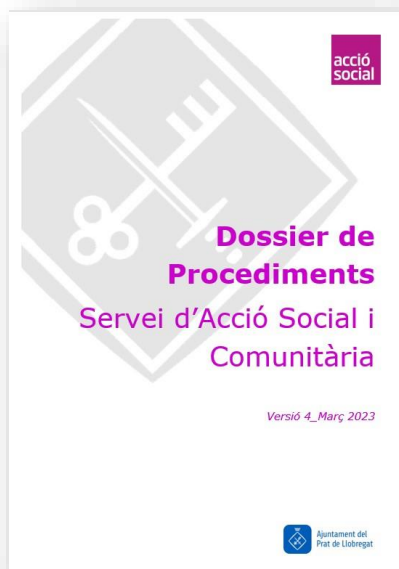
https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=781977&language=ca_ES



aplicatiu cartera de serveis:

https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/la_cartera_de_serveis_socials/acces-a-laplicatiu/

8.- DOSSIER DE PROCEDIMENTS NORMALITZATS



Aquest dossier de procediments, es un document viu, en format electrònic interactiu, ha estat elaborat com a eina de treball i de suport al professional social en el desenvolupament de les seves funcions, recull els principals procediments, criteris i formularis que cal utilitzar de forma homologada i normalitzada.

Ofereix una orientació al professional per designar recursos, descrivint els circuits per la tramitació i derivació de les persones usuàries, i una atenció amb criteris d'igualtat d'accés i tractament. En definitiva es tracta d'una eina de qualitat en l'atenció social.

[VEURE DOCUMENT](#) (aquest document anirà canviant de versions conforme es facin modificacions)

8.1. Necessitats i beneficis

✚ L'elaboració del Dossier de Procediments respon a les següents necessitats:

- Unificar criteris i terminologia.
- Revisar procediments establerts.
- Unificar formularis i/o sol·licituds.
- Detectar criteris disfuncionals en els circuits.

Quins avantatges m'aporta?

Disposar d'un document que permeti al professional tenir a l'abast tots els procediments dels serveis i recursos disponibles per donar agilitat i rapidesa a la tramitació de les sol·licituds dels ciutadans i ciutadanes.

El Format PDF permet una navegació dinàmica, a partir d'enllaços tant a l'índex com a les mateixes fitxes que et porten a altres documents i als formularis homologats.

El buscador Acrobat Reader permet la recerca de continguts mitjançant paraules "clau", en aquells casos en què es desconeix la nomenclatura del procediment o recurs.

ÉS IMPORTANT RECORDAR que els documents enllaçats al dossier de procediments són els **FORMULARIS VALIDATS**. És a dir, els que són **VIGENTS**.

On puc trobar el Dossier de Procediments?

Clicant



[AQUÍ](#) o seguint la següent ruta:



Este equipo > Departaments (N:) > ASocialCom > DadesComunes > 2_Procediments > **DOSSIER DE PROCEDIMENTS**

RECORDEU:

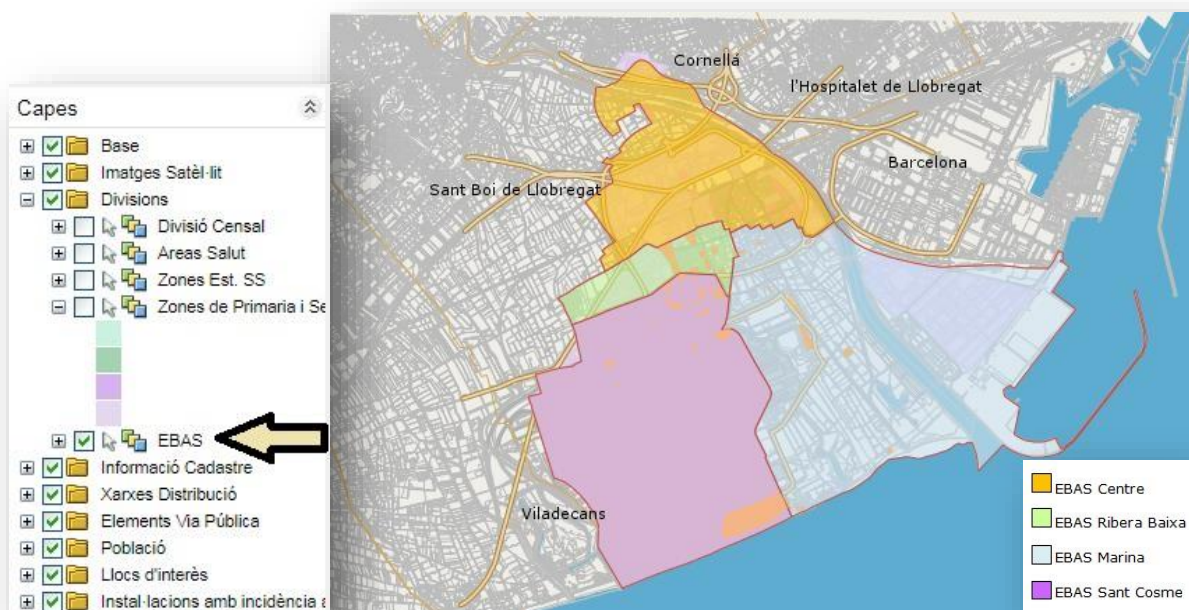


ELS DOCUMENTS ENLLAÇATS AL DOSSIER DE PROCEDIMENTS SÓN ELS
FORMULARIS VALIDATS

9.- Altres informacions d'interès



la intranet AjPrat\Visor SigHUB\Serveis\Visualitzador, hi ha disponible l'assignació territorial dels ES i TS. <http://magarola.aj-elprat.es/mapserver2014/visor/index.php>



✚ A la intranet AjPrat\Document i formularis\Dossiers\Tutorials i ajudes sobre AUPAC, hi ha disponibles múltiples manuals de funcionament ordenats per categories.

✚ A l'AUPAC\Alarmes/Indicadors, hi ha disponible el manual de gestió de l'expedient familiar.

Alarmes/Indicadors		
MANUAL EXPEDIENT FAMILIAR - 05/12/2014	1	
Assentaments RE darreres 24h amb destí a la meva UT	0	
Assentaments RE de la darrera setmana amb destí a la meva UT	8	
Assentaments RE SSD d'avui	8	
Assentaments RS EACAT sense associar a expedient	1	
Contractes menors oberts de la meva UT	6	
Decrets numerats en els últims 15 dies de la meva UT	0	
Documents meus que porten més de 7 dies en procés signatura	0	
EXP. FAMILIAR - De l'usuari	0	
Expedients amb tràmits antics pendents de finalitzar		

10.- SISTEMA D'INFORMACIÓ SOCIAL

La llei 12/2007 de serveis socials, a través de l'article 42, estableix que el departament competent en matèria de serveis socials de la Generalitat de Catalunya, ha d'establir un Sistema d'informació social comú, compartit i compatible per disposar d'un sistema d'informació comú que permetrà l'intercanvi d'informació social.

Al Prat de Llobregat disposem de la plataforma pròpia com a història social de les persones usuàries del servei. La **plataforma AUPAC** disposa dels expedients de cada persona i família usuària del servei.

Els expedients seran vigents sempre que es segueixi el contacte, encara que sigui puntual, amb la família, la protecció de dades es cabdal en el tipus d'informació que contenen els expedients catalogats com al màxim nivell de seguretat. Cal revisar els expedients de manera regular i si no tenim coneixement sobre persones amb expedient durant més de dos anys, es comprovarà l'estat de la seva situació i si s'escau, es tancarà l'expedient documentant la informació.

11.-CONFIDENCIALITAT I ÈTICA EN EL SERVEI

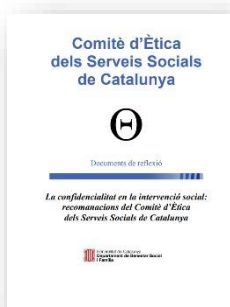
El desenvolupament de l'ètica en l'activitat de prestació de serveis socials té com a finalitat aconseguir l'efectiu respecte dels drets de les persones, la promoció dels valors democràtics, l'enfortiment ètic de la societat civil i les bones actituds. Les persones professionals i les entitats

que gestionen els serveis socials han d'orientar la seva activitat de manera que es garanteixi la dignitat de les persones, el seu benestar i el respecte a l'autonomia i intimitat. L'ajuntament del Prat de Llobregat està compromès amb aquests principis en el seu pla estratègic.

El **Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya** assessora en la presa de decisions en l'àmbit dels serveis socials a totes les persones i entitats implicades en serveis d'intervenció social, i actua com a generador de coneixement i de bones pràctiques. Contacte: etica.serveissocials.tsf@gencat.cat

Adjuntem bibliografia interessant en relació a la confidencialitat i ètica en el servei:

- 1.-El comitè d'ètica dels serveis socials de Catalunya han elaborat el manual adjunt que recull algunes recomanacions i orientacions per millorar les practiques professionals en relació a la confidencialitat amb la finalitat d'oferir elements de referència que ajudin als professionals a preservar, des de una perspectiva ètica, la confidencialitat de la informació relativa a les persones usuàries i a gestionar el secret professional.



ENLLAÇ: La **confidencialitat en la intervenció social:** recomanacions del Comitè d'Ètica dels serveis socials de Catalunya(2013)

- 2.-També es interessant el recull de recomanacions per al tractament de la informació sobre situacions de vulnerabilitat, per tal de garantir el dret a la informació de la ciutadania i vetllar per preservar la confidencialitat, el respecte i la intimitat de les persones.



ENLLAÇ: El **tractament mediàtic a les xarxes** de la informació de persones en situació de vulnerabilitat(2019)

- 3.-El col·legi professional de treballadores i treballadors socials ha publicat un manual sobre la confidencialitat i el secret professional que també pot ser d'interès. Aquest document està disponible per a col·legiats, pre-col·legiats i societats.



[ENLLAÇ:](#)

La confidencialitat i el secret professional(2000)

12.- AGENDA DE CONTACTES

A la Unitat G:\AtencióPrimària\PERSONAL, hi ha disponible el Llistat de personal del servei d'acció social (SAS) actualitzat: [DADES PERSONAL SAS](#) inclou el telèfon i el correu electrònic dels treballadors/es del Servei.