

Model d'equipament de centre de serveis socials bàsics



**Diputació
Barcelona**

Treball realitzat per l'Oficina de Suport Tècnic als Serveis Socials de l'Àrea d'Atenció a les Persones i el Servei d'Equipaments i Espai Públic de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat de la Diputació de Barcelona, amb la col·laboració de representants de serveis socials bàsics de deu ajuntaments.

Proposta tècnica

Loles Herrero, arquitecta

Alejandra Crespo, arquitecta col·laboradora

Eloi Juvillà, Servei d'Equipaments i Espai Públic

Anna Olmedo, Oficina de Suport Tècnic als Serveis Socials

M. Assumpció Pujol, Oficina de Suport Tècnic als Serveis Socials

Miquel A. Manzano, Oficina de Suport Tècnic als Serveis Socials

Amb la col·laboració

Albert Arévalo, Ajuntament de Montcada i Reixac

Carolina Sánchez, Ajuntament de Badia del Vallès

Conchi Chueca, Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Blai Fernández, Ajuntament de Barberà del Vallès

Montse Mestres, Ajuntament de Manresa

Sònia Guerra, Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

M.Jesús Domínguez, Ajuntament del Masnou

Rosa Graells, Ajuntament de Sabadell

Asun Muñoz, Ajuntament de Mataró

Conxita Luna, Ajuntament de Castellar del Vallès

© Diputació de Barcelona

Maig, 2013

Maquetació i producció: Gabinet de Premsa i Comunicació
de la Diputació de Barcelona

Dipòsit legal B. 12290-2013

Índex

Presentació	4
Introducció	6
Els serveis socials bàsics	8
Funcions del sistema de serveis socials	8
Principis rectors	10
Organització dels serveis socials bàsics	11
Centres de serveis socials bàsics	12
Àrees funcionals	12
Espais funcionals	15
Models de centres de serveis socials bàsics	18
Per mida del municipi	18
Per model d'organització dels serveis socials	24
Conclusions	30
Fitxes	31

Presentació

Els serveis socials locals tenen un paper molt important en la garantia del benestar i de la qualitat de vida de la ciutadania. Han passat de ser prioritaris a ser imprescindibles, perquè en un moment de crisi econòmica, d'envelliment de la població i de transformació de les estructures familiars, l'atenció a les persones esdevé més necessària que mai.

Des de la Diputació de Barcelona volem estar al costat dels serveis socials municipals en tot el territori, perquè puguin desenvolupar la seva important funció social i garantir uns millors serveis a les persones al llarg de tot el seu cicle vital.

El *Model d'equipament de centre de serveis socials bàsics* és un treball conjunt de l'Àrea d'Atenció a les Persones i l'Àrea de Territori i Sostenibilitat, que té com a finalitat aportar orientacions que serveixin de guia per a ordenar els espais de treball, tenint en compte les necessitats dels professionals i de la ciutadania, així com la realitat territorial de cada municipi.

Aquest document ha estat possible gràcies a les aportacions de directius de serveis socials de diferents ajuntaments de la demarcació de Barcelona, que coneixen de prop les necessitats de les organitzacions de serveis socials locals.

Entenem que l'espai condiona de forma important l'atenció que oferim a les persones. Per tant, comptar amb espais adequats de treball professional i d'atenció a la ciutadania és clau per a donar valor als serveis socials i garantir una atenció de qualitat, que respecti la dignitat i la confidencialitat. Necessitem espais idonis per a oferir una atenció personalitzada, àgil, flexible i integral, si volem modernitzar i enfortir el sistema de serveis socials.

Esperem, doncs, que aquest document sigui útil per a dissenyar un model de centre de serveis socials bàsics i oferir una millor atenció a la ciutadania.

Josep Oliva i Santiveri

Diputat delegat de Benestar Social, Salut Pública i Consum
Àrea d'Atenció a les Persones

Quan planifiquem un equipament cal tenir present que està format pel contingut, el servei o l'activitat que es vol realitzar, i el continent, és a dir, l'edifici que l'acull.

A l'hora d'establir un model d'equipament per als serveis socials bàsics (SSB) hem d'estudiar, doncs, les dues parts.

El contingut: analitzar en profunditat els paràmetres i funcionament dels serveis per assegurar uns espais adequats a les activitats a desenvolupar-hi. Això vol dir definir les característiques i necessitats dels espais on s'ofereix aquesta assistència, la superfície dels llocs de treball, de reunió o d'atenció, i altres com ara les necessitats d'il·luminació, visibilitat, seguretat i privacitat, o identificar les àrees destinades al personal intern i les del públic.

El continent: definir la distribució del programa per aconseguir un bon funcionament del servei i una fàcil comprensió de l'edifici per part de les persones destinatàries de la prestació, per saber on ets i on vas.

A més, seguint una de les premisses de la funció pública «màxima eficàcia i eficiència», cal analitzar l'ús que fem dels espais: intensiu, de mitja jornada, puntuals, etc. per decidir si tenen possibilitat d'ésser compartits amb altres serveis i així augmentar-ne l'eficiència.

S'ha de defugir del tòpic «un servei - un edifici» per entendre que els edificis públics formen una xarxa d'espais amb moltes possibilitats d'utilització i optimització.

El present document, en la línia descrita, proposa un programa funcional i un organigrama per als SSB i estableix un ordre dels espais en funció del seu grau d'utilització. Esperem que aquesta publicació us serveixi per establir les bases d'uns serveis socials de qualitat i d'una millor atenció a la ciutadania.

Marc Castells i Berzosa

Diputat delegat d'Infraestructures, Urbanisme i Habitatge
Àrea de Territori i Sostenibilitat

Introducció

La Llei 12/2007 de serveis socials de Catalunya consolida els serveis socials com el sistema de benestar més descentralitzat. Des dels seus inicis els serveis socials bàsics són de competència local per als municipis a partir de 20.000 habitants i constitueixen la porta d'entrada al sistema. Per altra part, molts municipis menors de 20.000 habitants gestionen els serveis socials en virtut d'acords de col·laboració amb el consell comarcal, titular de la competència. Podem dir que els municipis són els responsables de la qualitat i de la imatge de la primera atenció del sistema de serveis socials que rep el ciutadà a Catalunya.

Els serveis socials a Catalunya es troben en un moment estratègic per a la seva consolidació. Per una part, el nou marc legal ha contribuït a que deixin de ser serveis residuals per passar a ser serveis clau, amb drets de caràcter subjectiu per al ciutadà i amb identitat tècnica. Per altra part, l'actual situació de crisi fa del tot imprescindible la reflexió sobre noves maneres d'estructurar la seva organització i donar valor a la seva imatge. Aquestes qüestions ja varen ser tractades en el primer i segon Fòrum de Serveis Socials organitzats per la Diputació de Barcelona i van situar a l'agenda com a reptes principals les millores de la qualitat i l'organització. L'Àrea d'Atenció a les Persones té la voluntat d'enfortir els serveis socials locals per tal d'avançar en la consolidació dels serveis socials com a quart pilar de l'estat del benestar.

Un dels aspectes de reflexió i millora són els equipaments que els municipis destinen al desenvolupament de les funcions dels serveis socials bàsics. Un informe intern sobre la situació dels centres de serveis socials de municipis majors de 20.000 de la província de Barcelona, que realitzà el Servei d'Acció Social de l'Àrea d'Atenció a les Persones, posa en evidència una diversitat de criteris en la distribució i funcionalitat dels espais dels centres de serveis socials municipals. Un model de centre de serveis socials bàsics, que contempli el conjunt de necessitats socials de la ciutadania i les diferents realitats territorials de cada municipi, ha de consolidar la identitat dels serveis socials bàsics i alhora ser un element que faciliti al món local el disseny dels seus equipaments.

L'Oficina de Suport Tècnic als Serveis Socials de l'Àrea d'Atenció a les Persones, amb la col·laboració del Servei d'Equipaments i Espai Públic de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat, proposa un model d'equipament dels serveis socials bàsics que té com a finalitat definir les característiques funcionals que han de tenir els seus espais de treball, per tal de poder oferir una atenció de qualitat a les persones que s'hi adrecen, respectant la seva dignitat i la confidencialitat.

Per tal de debatre sobre els requeriments mínims d'habitabilitat, confort i seguretat que han de tenir els espais destinats als serveis socials bàsics, es constitueix un grup de treball integrat per directius de serveis socials municipals de deu municipis de diferents dimensions de la província de Barcelona, així com per representants de l'Oficina de Suport Tècnic als Serveis Socials de l'Àrea d'Atenció a les Persones i del Servei d'Equipaments i Espai Públic, de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat.

Els ajuntaments que han format part del grup de treball han estat: Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Castellar del Vallès, Manresa, el Masnou, Mataró, Montcada i Reixac, Sabadell, Sant Boi de Llobregat i Sant Quirze del Vallès.

El grup planteja la necessitat de poder disposar d'un **document de bases** del que hauria de ser un equipament de serveis socials bàsics, per aquest motiu es proposa la realització d'un estudi que defineixi els espais funcionals bàsics i que s'adapti a les seves necessitats d'organització.

L'estudi té per objecte definir un model funcional d'equipament pels centres de serveis socials bàsics fonamentat en la legislació vigent, la Llei 12/2007 de serveis socials de Catalunya i en el model proposta d'organització dels serveis socials elaborat per l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona. També es basa en les visites a cinc centres de serveis socials locals i al contrast i opinions del grup de treball dels deu ajuntaments convidats.

El model s'elabora a partir del coneixement de diferents equipaments de serveis socials bàsics visitats i en base a les funcions, principis rectors i organització dels serveis socials bàsics, defineix les característiques tècniques dels espais funcionals dels centres de serveis socials, i proposa diferents models en funció de la mida del municipi i model organitzatiu.

Els serveis socials bàsics

Funcions del sistema de serveis socials

La Llei 12/2007 de serveis socials de Catalunya defineix els serveis socials com el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, posant atenció en el manteniment de la seva autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals en un marc de respecte per a la dignitat de les persones.

El sistema de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions de titularitat pública i privada destinats a la finalitat d'assegurar el dret a les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials en el marc de la justícia social i del benestar de les persones. El sistema s'estructura en serveis socials bàsics i serveis especialitzats.

Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials de Catalunya i s'organitzen territorialment en àrees bàsiques de serveis socials sobre una població mínima de 20.000 habitants prenent com a base el terme municipal. Els municipis de més de 20.000 habitants poden tenir més d'una àrea bàsica en funció de la seva població i les necessitats socials d'aquesta. Els municipis de menys de 20.000 habitants han d'agrupar-se per constituir àrees bàsiques, en aquest cas la seva gestió correspon a la comarca o a altres entitats associatives creades amb aquesta finalitat. Els consells comarcals poden signar un acord de col·laboració per a la gestió dels serveis socials bàsics amb els municipis que ho sol·licitin.

L'article 17 del Títol II de la Llei de serveis socials, atribueix als serveis socials bàsics les següents funcions clau:

Detecció necessitats	Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
Informació, orientació i assessorament	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.
Valoració i diagnòstic	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 de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
Programa individual i familiar d'atenció	Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar el programa.
Seguiment del programa individual i familiar d'atenció	Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.
Executar i avaluar	Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
Intervenció familiar i convivencial	Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
Impuls a projectes comunitaris i a programes transversals	Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació social de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
Serveis d'atenció domiciliària	Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.
Intervenció socioeducativa no residencial	Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
Orientació per l'accés als serveis socials especialitzats	Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
Inserció	Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
Prestacions d'urgència social	Gestionar prestacions d'urgència social.
Actuacions davant els maltractaments	Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
Prestacions econòmiques	Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.

Coordinació pública i privada	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.
Coordinació amb el poder judicial i ministeri fiscal	Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

Cal dir, en tot cas, que aquestes funcions són la resposta tangible als drets garantits per llei a les persones: dret d'accés, dret a la informació, drets dels infants i adolescents, i drets relatius als serveis residencials i diürns. Els serveis socials bàsics han de garantir l'atenció directa, integral i integrada a les necessitats de la ciutadania, per tant cal que es dotin dels mitjans humans, tècnics i instrumentals necessaris. Han de poder disposar d'uns equipaments als que es pugui accedir amb facilitat i vinculats al territori on s'ubiquen.

Principis rectors

El mapa de competències i l'organització dels serveis socials bàsics com a porta d'entrada al sistema de serveis socials es regeix pels principis rectors de l'art. 5 de la Llei 12/2007, que es concreten en:

Atenció directa a les necessitats de la ciutadania	Els serveis socials bàsics han d'orientar-se cap a les necessitats de la ciutadania, sense discriminació arbitrària promovent la justícia social i la solidaritat entre les persones, actuant en les causes dels problemes socials per tal de prevenir-los i evitar que siguin motiu d'exclusió social de cap ciutadà o comunitat. Tenen la responsabilitat de dotar-se dels mitjans humans, tècnics, financers i instrumentals/equipaments necessaris per garantir que qualsevol ciutadà o comunitat pugui accedir amb facilitat i qualitat als serveis garantits.
Treball en xarxa	Els serveis socials bàsics han de treballar en xarxa amb tots els agents públics i privats, amb els que s'han de coordinar i als que han de permetre participar en la programació, l'avaluació i el control de les actuacions. Aquesta col·laboració i coordinació ha de permetre que el sistema sigui eficient, eficaç i econòmic, així com garantir una atenció integral i integrada de qualitat.
Atenció integral i integrada	Els serveis socials bàsics han de garantir el respecte als drets de la persona, facilitant que les persones disposin de

les condicions adequades per viure dignament al llarg de totes les etapes de la seva vida, sense que existeixin discontinuïtats en el temps en les prestacions que requereixen i amb la qualitat adequada a les seves necessitats socials i comunitàries; l'atenció ha de ser global, és a dir, ha de donar resposta integral a les necessitats i ha d'incloure tots els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció, la promoció i la inserció.

Vinculació al territori

Els serveis socials bàsics han de vincular-se al territori adaptant-se a les seves necessitats i particularitats, ideant actuacions, programes transversals i projectes comunitaris adaptats. D'altra banda, han d'establir els sistemes d'informació social que garanteixin aquest encaix i la seva actuació ha de girar entorn als principis de proximitat i descentralització, per tal de prestar els seus serveis en l'àmbit més proper als ciutadans i ciutadanes, evitant, en la mesura que es pugui, la separació de llur unitat de convivència i de la comunitat.

Organització dels serveis socials bàsics

Des d'un punt de vista de l'organització, els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu, atenen diverses situacions de necessitat mitjançant l'accés a serveis i prestacions, estan dotats d'equips multidisciplinars i han de compartir amb una estructura directiva i de suport tècnic i administratiu.

El conjunt de funcions a desenvolupar segons els principis rectors del sistema i l'organització implementada per a cada municipi i/o ens local determina les característiques de l'equipament i les àrees funcionals a tenir en compte. De totes maneres, l'organització dels serveis socials tenen unes singularitats que cal tenir en compte:

1. L'acció professional en els serveis socials bàsics és el conjunt de l'atenció a les persones, normalment en format d'entrevista o visita a domicili, i la gestió de la intervenció social que es concreta en l'atorgament de serveis, prestacions econòmiques o el treball coordinat amb altres professionals del sistema o altres sistemes del ben-estar.
2. L'acció professional té un gran component de relació personal amb el ciutadà que organitzativament ha de tenir els seus espais físics i temporals. Aquesta relació personal no pot interferir les altres funcions professionals.
3. Els serveis socials bàsics són, al mateix temps, part del conjunt d'altres serveis municipals amb els quals poden compartir elements organitzatius i espais.

Del conjunt de funcions, principis rectors i model d'organització dels serveis socials bàsics es proposa la definició del centre de serveis socials amb les seves àrees funcionals i espais.

Centre de serveis socials bàsics

Àrees funcionals

El centre de serveis socials bàsics és l'equipament que ha d'acollir les funcions clau que el sistema de serveis socials els encomana. La proposta de centre de serveis socials bàsics és el resultat de l'equilibri entre la identitat pròpia com a porta d'entrada al sistema i la seva pertinença als serveis a les persones del municipi.

Les àrees funcionals proposades per al centre de serveis socials bàsics venen determinades per les funcions clau que s'han enumerat a l'apartat anterior. Podem resumir aquestes funcions en:

Accés al sistema / Dret a la informació / Atenció i gestió de serveis i prestacions

Analitzats els requeriments dels serveis, funcions i activitats a desenvolupar en els centres de serveis socials bàsics (informació, atenció: acollida i tractament, treball intern) es defineixen quatre àrees funcionals:

I. Informació. Àrea funcional que concentra els espais d'espera i d'informació dels usuaris. Aquesta àrea pot estar compartida amb altres àmbits municipals (servei d'atenció ciutadana o altres).

A. Atenció (acollida i tractament). Àrea funcional amb tots aquells espais destinats a l'atenció individualitzada, familiar i grupal d'usuaris.

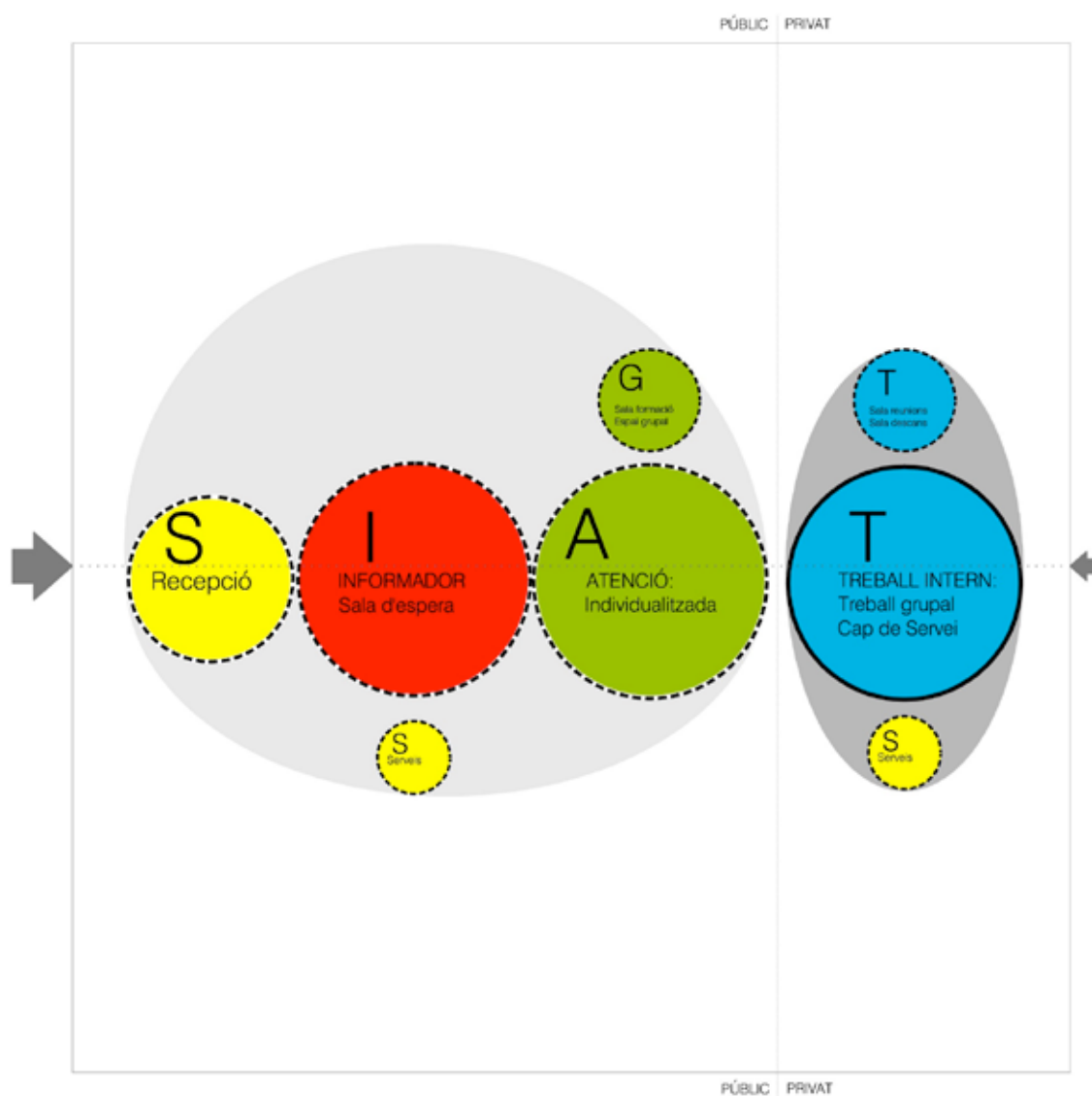
T. Treball intern. Àrea que agrupa tots aquells espais destinats als treballadors dels centres de serveis socials bàsics.

S. Serveis. Àrea funcional que agrupa aquells serveis no específics del centre (recepció, circulacions, serveis, magatzem i instal·lacions) però imprescindibles per al bon funcionament general.

Les relacions entre les diferents àrees funcionals i les seves característiques venen determinades per l'organització i les singularitats dels serveis socials:

- Es diferencien aquelles **àrees d'ús públic** d'aquelles **àrees d'ús privat** (exclusiu per treballadors del centre).
- Es recomana que els centres disposin de **dos accessos**, un d'ús públic i l'altre d'ús privat (exclusiu per treballadors/es).
- Es diferencien les **àrees d'ús exclusiu** del centre (**I** Informació i **T** Treball intern) d'aquelles **àrees amb possibilitat d'ús compartit** amb altres serveis o equipaments municipals (**S** Serveis i **A** Atenció).

Fig. 1. Àrees funcionals dels serveis socials bàsics





Espais de recepció i informació



Espais d'atenció individualitzada i grupal



Espais de treball intern i sala de reunions



Serveis: lavabos, arxiu i sala de màquines

Espais funcionals

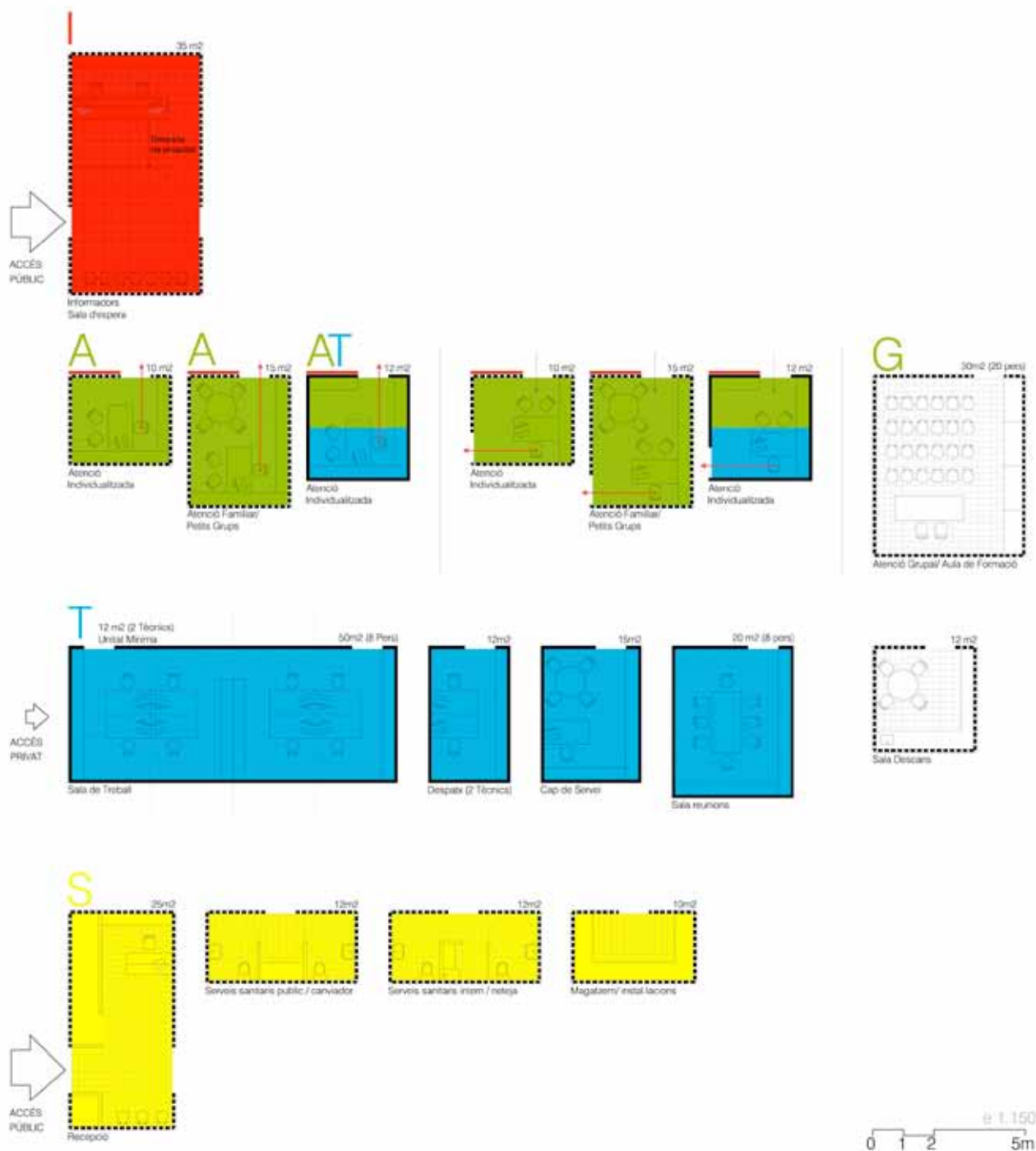
Pel que respecta als **espais funcionals**, a continuació es defineixen les característiques tècniques recomanables dels centres de serveis socials bàsics: **superfícies**, **equipament** i **condicions**, per tal de garantir el confort i la seguretat, tant dels treballadors com dels ciutadans atesos.

D'acord amb les característiques de les funcions a desenvolupar es diferencien aquells **espais necessaris d'ús exclusiu** del centre, d'aquells **espais necessaris amb possibilitat d'ús compartit** amb altres serveis o equipaments. Es defineixen també **altres espais d'ús compartit** (espais sense color en els gràfics) que són espais no estrictament necessaris dins el mateix centre però recomanables pel seu millor funcionament (l'espai **G** Atenció grupal o aula de formació, d'utilització puntual, i la sala de descans dels treballadors).

Pel que respecta a les característiques i condicions pròpies dels espais es realitzen les següents propostes:

- És necessari el requeriment de **privacitat** en l'espai funcional bàsic de la **I** Informació. Per aquest motiu es proposa l'atenció des d'un taulell que garanteixi una certa intimitat i contempli també els requisits d'accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda.
- Pel que fa als espais de **A** Atenció (acollida i tractament) es recomanen espais d'atenció d'ús compartit (**A**) espais separats dels llocs de treball del personal tècnic del servei (treballadors socials i educadors socials). Es proposa una excepció per aquells centres més petits, amb menys de sis llocs de treball de personal tècnic del servei on es recomana un espai d'atenció i lloc de treball fix (**AT**).
- Es posa atenció als **requeriments de seguretat** dels espais **A** Atenció (acollida i tractament) individualitzada o de petits grups: es recomanen paraments vidrats per garantir el control visual d'aquests espais des de l'exterior i es dibuixen dues alternatives pel que fa a facilitar la sortida per emergència del treballador/a de l'espai d'atenció. També es poden tenir en compte altres mesures de seguretat, com ara timbre o polsador des de l'ordinador.
- En relació al **confort dels espais**, cal tenir en compte la seva il·luminació i ventilació, com també en els espais de recepció i sales d'espera es recomana utilitzar mecanismes d'informació als usuaris i un racó de jocs per a infants.
- En relació als serveis sanitaris, cal disposar de serveis per al públic, amb possibilitat d'un canviador per a nadons, diferenciats dels serveis per als professionals.
- En relació al **mobiliari dels espais** de treball s'ha de tenir present que cal disposar d'armaris i arxivadors que es puguin tancar, atès que cal garantir la protecció dels expedients i la documentació.

Fig. 2. Espais funcionals dels centre de serveis socials



I Informació

Equipament:

- d'atenció (taulell, distància privacitat)
- de treball (taula, cadires, etc.)
- d'arxiu (prestatges, bucs, etc.)
- informàtic (ordinadors, impressores, scanner)
- sala d'espera

Condicions:

- distància de privacitat, llum natural, ventilació

A Atenció: acollida i tractament

Equipament:

- d'atenció (taules, cadires, ordinador)

Condicions:

- seguretat (paraments vidriats per a control visual des de l'exterior i prioritat de sortida d'emergència del treballador), llum natural, ventilació

A Atenció grupal - aula de formació

Equipament:

- d'atenció i formació (taules, cadires, mobiliari mòbil, projector, pantalla)

Condicions:

- versatilitat, flexibilitat
- llum natural, ventilació

T Treball intern

Equipament:

- de treball (taules, cadires, etc.)
- d'arxiu (prestatges, bucs, etc.)
- informàtic (ordinadors, impressores, etc.)

Condicions:

- llum natural, ventilació

S Serveis

Equipament:

- d'atenció (taulell, sala d'espera)
- de treball (taules, cadires, etc.)

Condicions:

- seguretat, llum natural, ventilació

Models de centres de serveis socials bàsics

Per mida del municipi

A partir dels espais funcionals bàsics es desenvolupen tres models de centre de serveis socials bàsics que corresponen a les mides de municipis amb competències diferenciades a la Llei de serveis socials:

1. Serveis socials bàsics per a una població estàndard de 20.000 habitants.
2. Serveis socials bàsics per a una població: 20.000 habitants < població < 50.000 habitants (model de 30.000 habitants).
3. Serveis socials bàsics per a una població: > 50.000 habitants (model de 60.000 habitants).

També s'inclou una proposta per als municipis que sense tenir la competència legal a la prestació del servei ho tenen conveniat amb el consell comarcal o li cedeixen espais per a la seva prestació:

4. Serveis socials bàsics per a una població: < 10.000 habitants (model de 7.500 habitants).

En cadascun dels models es fa referència a llocs de treball, no a nombre de treballadors. En el cas dels treballadors socials i dels educadors socials, s'han tingut en compte les ràtios de professionals que marca la llei. A la proposta es calcula un despatx de visita per cada dos professionals, atès que no tota la jornada de treball es destina a visites, però cal preveure un nombre suficient de despatxos per assegurar que no es generi llista d'espera per manca d'espais en moments punta de treball.

En el cas dels professionals d'assessorament tècnic, la legislació no determina ràtios malgrat ser figures recollides a la Cartera de serveis (Decret 142/2010 d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011. Annex 1, fitxa 1.1.5). Pel que fa al personal directiu i de suport, encara no s'ha desenvolupat el marc reglamentari de la Llei 12/2007 que ha de determinar el seu nombre i funcions. En ambdós casos es proposa un nombre de professionals lògic amb les tasques a desenvolupar i la mida del municipi.

En els models per a poblacions entre 20.000 i 50.000 habitants i les de més de 50.000 habitants, es proposen taules d'ús no exclusiu per a personal auxiliar d'atenció socioeducativa i d'atenció domiciliària, per considerar que la seva dedicació principal en la realització del servei té lloc fora del centre de serveis socials, i que puntualment poden necessitar una taula per realitzar alguna gestió.

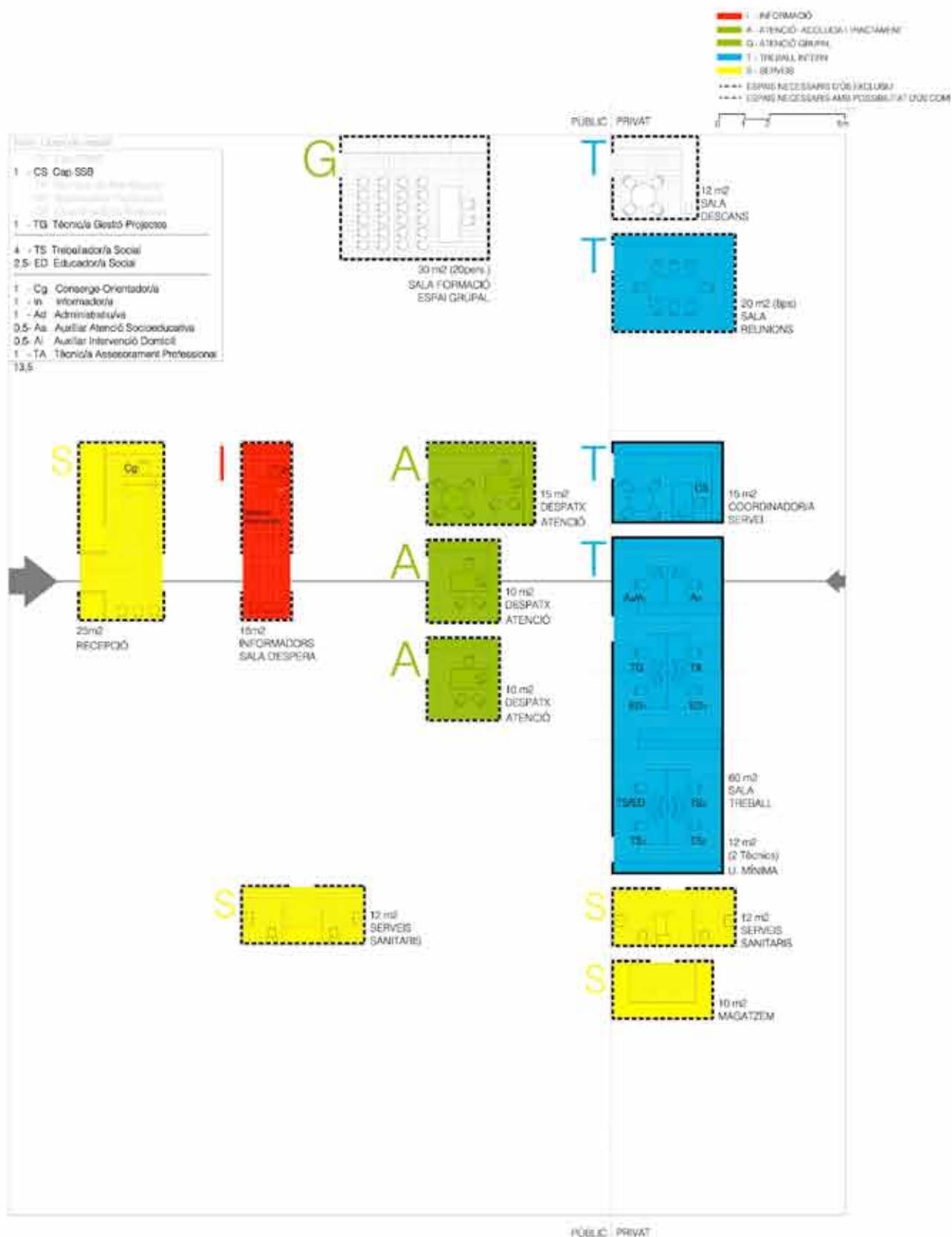


Fig. 4. Serveis socials bàsics per a una població de 30.000 habitants.
Nombre de llocs de treball: 20



Fig. 5. Serveis socials bàsics per a una població de 60.000 habitants. Nombre de llocs de treball: 39 - 2 equips bàsics (17 llocs/equip) + 5 llocs



Fig. 6. Serveis socials bàsics per a una població de 7.500 habitants.
Nombre de llocs de treball: 5

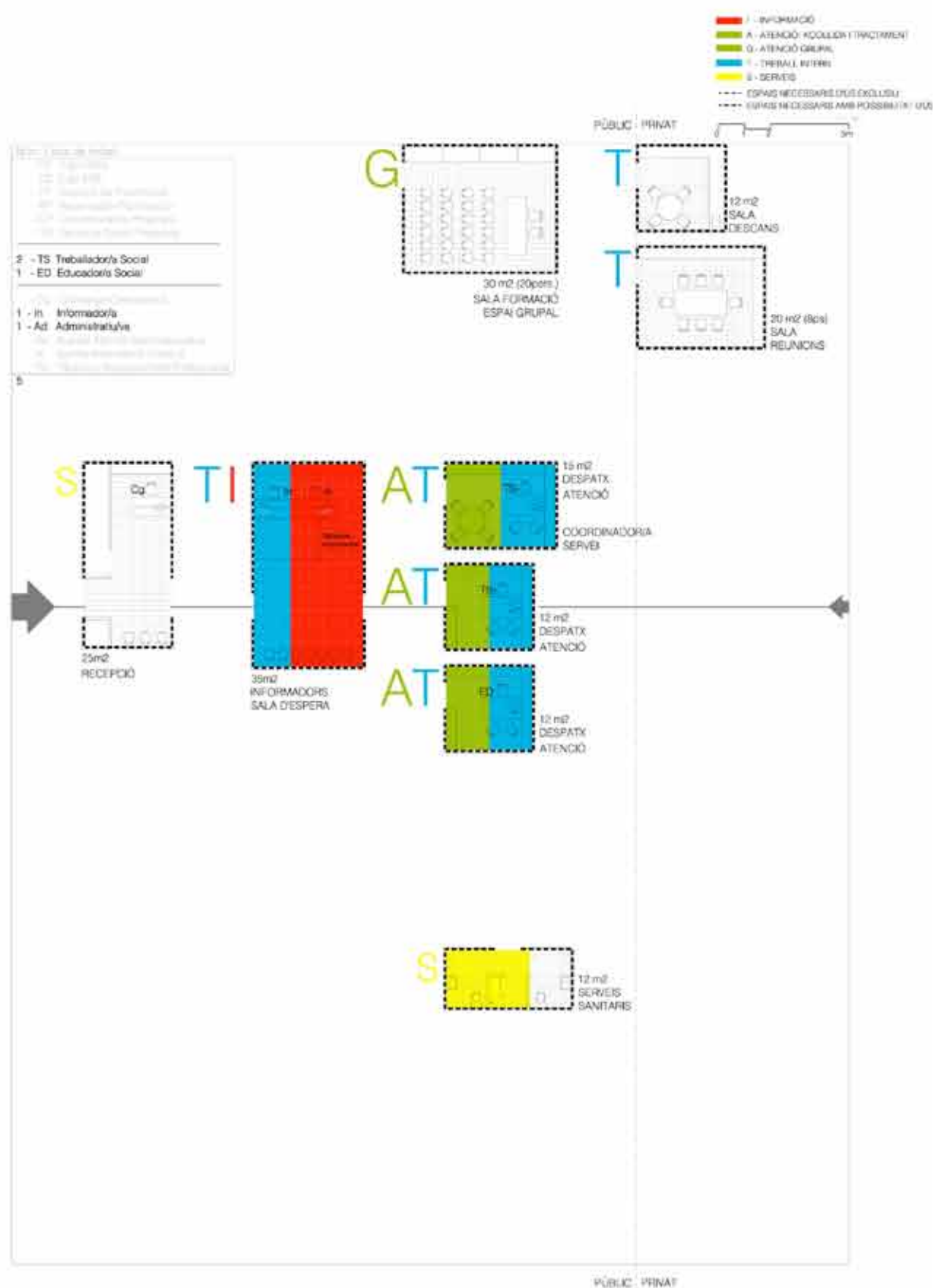


Fig. 7. Taula de superfícies i ràtios de llocs de treball

Població Equips Bàsics	Centre de Serveis Socials Bàsics 20.000 Hab.				Centre de Serveis Socials Bàsics 30.000 Hab. (20.000 < P < 50.000)				Centre de Serveis Socials Bàsics 60.000 Hab. (P > 50.000 Hab.) 2 Equips Bàsics				Centre de Serveis Socials Bàsics 7500 Hab. (P < 10.000)			
QUADRE DE SUPERFÍCIES	Ut.	Sup.	Aforo	Total	Ut.	Sup.	Aforo	Total	Ut.	Sup.	Aforo	Total	Ut.	Sup.	Aforo	Total
Recepció				25 m²				25 m²				50 m²				25 m²
Taulell recepció	1	9 m²	1	9 m²	1	9 m²	1	9 m²	2	9 m²	1	18 m²	1	9 m²	1	9 m²
Sala d'espera	1	6 m²	3	6 m²	1	6 m²	3	6 m²	2	6 m²	3	12 m²	1	6 m²	3	6 m²
Magatzem	1	10 m²		10 m²	1	10 m²		10 m²	2	10 m²		20 m²	1	10 m²		10 m²
Informació				15 m²				35 m²				70 m²				25 m²
Taulell -Punt d'informació	1	6 m²	2	6 m²	1	16 m²	2	16 m²	2	16 m²	2	32 m²	1	6 m²	2	6 m²
Sala d'espera	1	9 m²	4	9 m²	1	19 m²	7	19 m²	2	19 m²	7	38 m²	1	19 m²	7	19 m²
Atenció				65 m²				90 m²				150 m²				69 m²
Despatx d'atenció (1)	2	10 m²	2	20 m²	3	10 m²	2	30 m²	6	10 m²	2	60 m²				
Despatx d'atenció (2)	1	15 m²	4	15 m²	2	15 m²	4	30 m²	4	15 m²	4	60 m²	1	15 m²	4	15 m²
Despatx d'atenció (3)													2	12 m²	3	24 m²
Sala formació-Espai atenció grupal	1	30 m²	20	30 m²	1	30 m²	20	30 m²	1	30 m²	20	30 m²	1	30 m²	20	30 m²
Treball intern				110 m²				154 m²				273 m²				42 m²
Sala Treball Grupal (1)	1	63 m²	11	63 m²	2	46 m²	8	92 m²	2	46 m²	8	92 m²				
Sala Treball Grupal (2)									2	40 m²	6	80 m²				
Despatx Cap (Servei/Equip)	1	15 m²	1	15 m²	2	15 m²	1	30 m²	3	15 m²	1	45 m²				
Sala Reunions	1	20 m²	8	20 m²	1	20 m²	8	20 m²	1	20 m²	8	20 m²				
Taulell -Administració													1	20 m²	8	20 m²
Sala Descans	1	12 m²	5	12 m²	1	12 m²	5	12 m²	1	12 m²	5	12 m²	1	10 m²	1	10 m²
Despatx (2 Tècnics)									2	12 m²	2	24 m²	1	12 m²	5	12 m²
Serveis				34 m²				34 m²				58 m²				8 m²
Serveis sanitaris-Neteja	1	12 m²		12 m²	1	12 m²		12 m²	2	12 m²		24 m²	1	8 m²		8 m²
Serveis sanitaris-Canviador	1	12 m²		12 m²	1	12 m²		12 m²	2	12 m²		24 m²				
Magatzem	1	10 m²		10 m²	1	10 m²		10 m²	1	10 m²		10 m²				
Total sup.útil espais ús exclusiu				78,0 m²				122,0 m²				241,0 m²				39,0 m²
Total sup.útil espais ús compartit				171,0 m²				216,0 m²				360,0 m²				130,0 m²
Total sup.útil espais ús compartit propis				129,0 m²				174,0 m²				318,0 m²				43,0 m²
Total sup.útil espais ús compartit + altres				42,0 m²				42,0 m²				42,0 m²				87,0 m²
Total superfície programa				207,0 m²				296,0 m²				559,0 m²				82,0 m²
Total superfície útil (+15% Circulació)				238,1 m²				340,4 m²				642,9 m²				94,3 m²
Total superfície construïda (+30%)				269,1 m²				384,8 m²				726,7 m²				106,6 m²
Total superfície programa + altres espais				249,0 m²				338,0 m²				601,0 m²				169,0 m²
Total superfície útil (+15% Circulació)				286,4 m²				388,7 m²				691,2 m²				194,4 m²
Total superfície construïda (+30%)				323,7 m²				439,4 m²				781,3 m²				219,7 m²
Número de Llocs de treball																
CE Cap EBAS								1				2				
CS Cap SSB				1				1				1				
TP Tècnica de Planificació												1				
RP Responsable Planificació												1				
CP Coordinador/a Projectes								1				1				
TG Tècnica/a Gestió Projectes				1				1				1				
TS Treballador/a Social				4				6				12				2
ED Educador/a Social				2,5				4				8				1
Cg Conserge-Orientador/a				1				1				2				
In Informador/a				1				2				4				1
Ad Administratiu/v				1				1				2				1
Aa Auxiliar Atenció Socioeducativa				0,5				0,5				1				
Al Auxiliar Intervenció Domicili				0,5				0,5				1				
TA Tècnica/a Assessorament Professional				1				1				2				
Total Llocs de treball				13,5				20,0				39,0				5,0
Ràtio sup.construïda m²/ Llocs de treball				19,9 m²/L				19,2 m²/L				18,63 m²/L				21,3 m²/L
Ràtio sup.construïda + m²/ Llocs de treball				24 m²/L				21,97 m²/L				20,03 m²/L				43,94 m²/L

Per model d'organització dels serveis socials

El model d'organització dels serveis socials bàsics en un territori ve determinat per un conjunt de variables que tenen en compte les característiques dels municipis. La primera variable a considerar és el model d'intervenció social que desenvolupa el municipi o ens local titular de l'àrea bàsica. Els factors que incideixen són:

- Les **característiques del model d'atenció al ciutadà** poden variar en funció de que l'atenció es realitzi en un únic procés o que es divideixi en diversos sub processos. Aquests poden ser realitzats per unitats polivalents o per unitats especialitzades en alguna de les parts del procés.
- La definició d'un servei **d'atenció general** o que es **segmenti la demanda**.
- La intensitat del model d'atenció pel que respecta a l'atenció professional al ciutadà.
- L'existència i grau dels **projectes d'intervenció comunitària** que desenvolupen les funcions de prevenció i promoció dels serveis socials bàsics.
- El grau de **proximitat territorial** dels serveis municipals i la seva implantació territorial.
- Les **polítiques de transversalitat** entre serveis municipals i/o polítiques d'equipaments polivalents.
- Les **polítiques d'atenció multidisciplinar** concertades amb altres nivells d'atenció públics.

La segona variable a tenir en compte és **la diversitat territorial i les característiques** de les àrees bàsiques de serveis socials (ABSS). Aquesta diversitat es caracteritza:

- **Diferents tipus d'ens locals** competents en la gestió de les àrees bàsiques. En funció de l'aplicació de la Llei, els serveis socials bàsics poden ser gestionats per ajuntaments, consells comarcals (agrupant diversos municipis) i agrupacions voluntàries de municipis.
- **Mida, dispersió territorial i transport públic**. Els municipis no tenen la mateixa mida, dispersió territorial ni nivell de desenvolupament del transport públic. Aquesta dispersió és més evident en el cas dels ens locals que agrupen diferents municipis.
- Població **d'entorn urbà o entorn rural**.

Finalment hi ha variables d'entorn i organitzatives, que també tenen incidència sobre la organització territorial, que són:

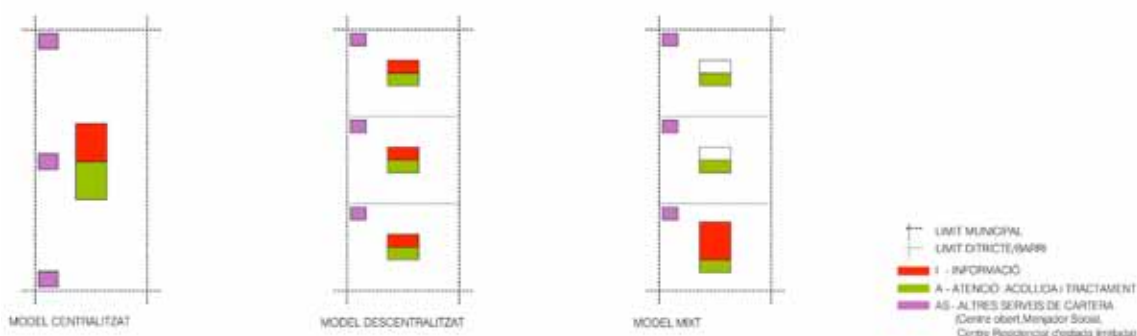
- **El volum de persones ateses pels SSB**. Els municipis i ens locals atenen a un volum molt dispar de població, i amb tendència creixent. A la província de Barcelona s'ha observat un fort increment dels usuaris de SSB. Al 2007 eren el 9,3% de la població, el 2008 el 10,1% i a l'any 2009 es va arribar al 13,1%.
- La **frequència de l'atenció** és menor respecte a altres sistemes de protecció. Segons les dades dels Cercles de comparació de serveis socials els ciutadans acudeixen, per realitzar entrevistes, una mitjana de 2,2 vegades l'any.

- La **disponibilitat d'equipaments o la capacitat de creació** per part de l'ens local responsable.
- Els **costos indirectes i de gestió** dels equipaments.
- En el cas dels **consells comarcals** pels acords de gestió amb els municipis agrupats a l'ABSS de la que és titular.

En funció de les variables anteriors, els serveis als usuari/es dels centres de serveis socials bàsics, la **I** Informació i la **A** Atenció (acollida i tractament), es distribueixen de manera diferent dins de cada municipi. El present estudi analitza tres models d'organització dels serveis d'aquests centres:

- Organització territorial centralitzada: tots els serveis als usuaris centralitzats en un únic equipament.
- Organització territorial descentralitzada: tots els serveis als usuaris descentralitzats en diferents equipaments distribuïts pel municipi.
- Organització territorial mixta: el servei de **I** Informació, centralitzat en un únic equipament i el servei de **A** Atenció (acollida i tractament) descentralitzat en diferents equipaments distribuïts pel municipi.

Fig. 8. Models d'organització territorial dels centres de serveis socials bàsics



L'opció per un **model d'organització territorial** vindrà determinat, doncs, per l'anàlisi i ponderació per part del ens local responsable de les variables **model d'intervenció social, diversitat territorial i característiques de l'entorn**, analitzades anteriorment en aquest document sobre models d'organització dels serveis socials bàsics. El **model centralitzat** és el que més s'adequa als serveis socials bàsics de **municipis de més de 20.000** habitants, el **model descentralitzat** i el **model mixt** s'adeqüen a l'organització dels serveis socials bàsics per a les **agrupacions de municipis**.

A continuació es desenvolupa el programa d'un centre de serveis socials bàsics per a 20.000 habitants segons les tres propostes d'organització territorial:

1. Model centralitzat de serveis socials bàsics per a 20.000 habitants.
2. Model descentralitzat de serveis socials bàsics per a 20.000 habitants.
3. Model mixt de serveis socials bàsics per a 20.000 habitants.

Fig. 10. Model descentralitzat. Serveis socials bàsics per a 20.000 habitants. Nombre de llocs de treball: 15.5



Fig. 12. Taula de superfícies i ràtios de llocs de treball segons models d'organització territorial

Població Distribució	Centre de Serveis Socials Bàsics 20.000 Hab. Centralitzat				Centre de Serveis Socials Bàsics 20.000 Hab. Descentralitzat				Centre de Serveis Socials Bàsics 20.000 Hab. Mixt			
QUADRE DE SUPERFÍCIES	Ut.	Sup.	Aforo	Total	Ut.	Sup.	Aforo	Total	Ut.	Sup.	Aforo	Total
Recepció				25 m²				25 m²				75 m²
Tauell recepció	1	9 m²	1	9 m²	1	9 m²	1	9 m²	3	9 m²	1	27 m²
Sala d'espera	1	6 m²	3	6 m²	1	6 m²	3	6 m²	3	6 m²	3	18 m²
Magatzem	1	10 m²		10 m²	1	10 m²		10 m²	3	10 m²		30 m²
Informació				15 m²				45 m²				15 m²
Tauell -Punt d'informació	1	6 m²	1	6 m²	3	6 m²	1	18 m²	1	6 m²	1	6 m²
Sala d'espera	1	9 m²	4	9 m²	3	9 m²	4	27 m²	1	9 m²	7	9 m²
Atenció				65 m²				111 m²				111 m²
Despatx d'atenció (1)	2	10 m²	2	20 m²								
Despatx d'atenció (2)	1	15 m²	4	15 m²	3	15 m²	4	45 m²	3	15 m²	4	45 m²
Despatx d'atenció (3)					3	12 m²	3	36 m²	3	12 m²	3	36 m²
Sala formació-Espai atenció grupal	1	30 m²	20	30 m²	1	30 m²	20	30 m²	1	30 m²	20	30 m²
Treball intern				107 m²				71 m²				71 m²
Sala Treball Grupal (1)	1	60 m²	11	60 m²	1	24 m²		24 m²	1	24 m²		24 m²
Sala Treball Grupal (2)					1	15 m²	1	15 m²	1	15 m²	1	15 m²
Despatx Cap (Servei/Equip)	1	15 m²	1	15 m²	1	20 m²	8	20 m²	1	20 m²	8	20 m²
Sala Reunions	1	20 m²	8	20 m²								
Tauell -Administració					1	12 m²	5	12 m²	1	12 m²	5	12 m²
Sala Descans	1	12 m²	5	12 m²								
Despatx (2 Tècnics)												
Serveis				34 m²				42 m²				42 m²
Serveis sanitaris-Neteja	1	12 m²		12 m²	4	8 m²		32 m²	4	8 m²		32 m²
Serveis sanitaris-Canviador	1	12 m²		12 m²	0	12 m²		0 m²	0	12 m²		0 m²
Magatzem	1	10 m²		10 m²	1	10 m²		10 m²	1	10 m²		10 m²
Total sup.útil espais ús exclusiu				75,0 m²				120,0 m²				120,0 m²
Total sup.útil espais ús compartit				171,0 m²				174,0 m²				194,0 m²
Total sup.útil espais ús compartit propis				109,0 m²				87,0 m²				107,0 m²
Total sup.útil espais ús compartit + altres				62,0 m²				87,0 m²				87,0 m²
Total superfície programa				184,0 m²				207,0 m²				227,0 m²
Total superfície útil (+15%)				211,6 m²				238,1 m²				261,1 m²
Total superfície construïda (+30%)				239,2 m²				269,1 m²				295,1 m²
Total superfície programa + altres				246,0 m²				294,0 m²				314,0 m²
Total superfície útil (+15%)				282,9 m²				338,1 m²				361,1 m²
Total superfície construïda (+30%)				319,8 m²				382,2 m²				408,2 m²
Número de llocs de treball												
CE Cap EBAS												
CS Cap SSB				1				1				1
TP Tècnic/a de Planificació												
RP Responsable Planificació												
CP Coordinador/a Projectes												
TG Tècnic/a Gestió Projectes				1				1				1
TS Treballador/a Social				4				4				4
ED Educador/a Social				2,5				2,5				2,5
Cg Conserge-Orientador/a				1			1	0			1	2
In Informador/a				1				3				1
Ad Administratiu/v				1				1				1
Aa Auxiliar Atenció Socioeducativa				0,5				0,5				0,5
Ai Auxiliar Intervenció Domicili				0,5				0,5				0,5
TA Tècnic/a Assessorament Professional				1				1				1
Total Llocs de treball				13,5				15,5				14,5
Ràtio sup.construïda m²/Lloc de treball				17,72 m²/L				18,56 m²/L				20,35 m²/L
Ràtio sup.construïda m²/Lloc de treball				23,69 m²/L				24,66 m²/L				26,34 m²/L

Conclusions

1. Els serveis socials bàsics són la porta d'entrada al sistema més propera als ciutadans i són competència del món local.
2. Els serveis socials en l'actualitat són un sistema de protecció de gran importància per al benestar i es troben immersos en un procés de millora contínua en el seu impacte i en la qualitat de l'atenció al ciutadà.
3. L'actual missió dels serveis socials necessita que les seves funcions siguin desenvolupades en un equipament adient tant pels ciutadans com pels professionals.
4. Els serveis socials bàsics han de dotar-se de centres de serveis socials com a equipament –porta d'entrada al sistema.
5. Els centres de serveis socials han de permetre desenvolupar les funcions d'acollida, informació, atenció al ciutadà i gestió de les seves competències. Per això el model fa una proposta d'espais i determina el seu ús.
6. El programa funcional ha d'afavorir aspectes com la privacitat, la seguretat, la qualitat assistencial i el treball en equip i en xarxa. El model proposa les característiques i superfícies que han de tenir els diferents espais funcionals.
7. Cada municipi ha de programar el nombre i mida dels seus centres de serveis socials en funció del volum de població a atendre. El model aporta quatre propostes en funció de la mida del municipi.
8. El nombre de centres de serveis socials, la distribució territorial en el municipi i la distribució dels diferents tipus de funcions es farà segons l'opció de model organitzatiu que adopti cada municipi. El model proposa les variants més usuals.

Fitxes

CSSB Oficina Benestar Social (OBS), Barberà del Vallès

Municipi: Barberà del Vallès

Nombre d'habitants (Idescat 2010): 31.688 h

Nombre de centres: un centre (informació, acollida i tractament) i un centre obert a l'Escola Can Llobet

Situació: carrer del Bosc, 21, 08210 Barberà del Vallès, local en la planta baixa d'un edifici d'habitatges

En relació al municipi: situat al perímetre del centre

Equipaments propers: ambulatori, teatre municipal, casal cultural i casal d'avis

Accés: dos accessos propis, un pel públic i un pels treballadors

Superfície del centre: 245 m² (útils)

Espais d'ús exclusiu: tots els espais del centre: informació, espais d'atenció, espais de treball intern i serveis

Espais d'ús compartit: l'OBS utilitza la sala de reunions (+ de 15 persones) i sala de formació de l'ambulatori

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 h; dimarts també de 16.30 a 19 h
Informació a l'OAC de dilluns a divendres

Nombre de treballadors: 16 treballadors (15 h/setmana): set treballadors socials, quatre educadors socials, dos informadors, dos auxiliars de gestió i un cap de Benestar Social i Salut



Accés



Recepció, informació i sala d'espera



Informació



Espai per l'atenció



Sala de reunions i arxiu



Despatx del cap de servei



Espai de treball intern compartit

- L'OBS centralitza els serveis socials bàsics
- Centre inaugurat recentment (2011)
- Es valora positivament la dotació de: dos accessos (un exclusiu per treballadors), quatre espais d'atenció de diferent mida i l'espai intern de treball compartit que permet l'intercanvi entre els diferents professionals
- El centre no disposa d'un espai d'atenció per a grups i utilitza una sala de formació de l'ambulatori municipal



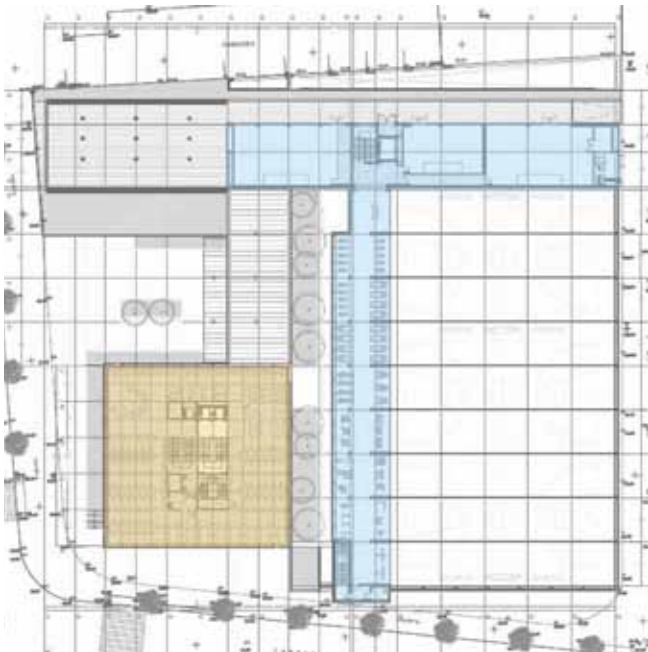
- I - INFORMACIÓ
- A - ATENCIÓ: ACOLLIDA I TRACTAMENT
- G - ATENCIÓ GRUPAL
- T - TREBALL INTERN
- S - SERVEIS



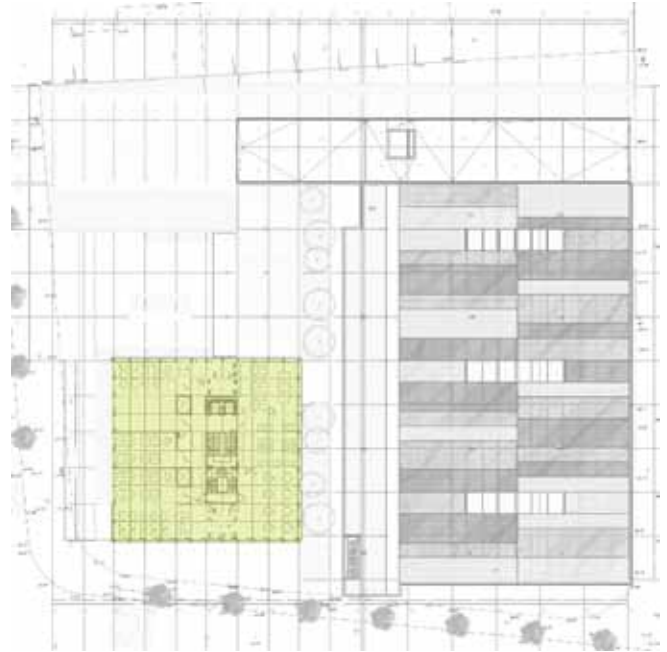
PLANTA SOTERRANI - Pavelló (i vestuaris) / Biblioteca, fons infantil / Sala d'actes / Despatxos entitats / Àrea tècnica amb maquinària



PLANTA BAIXA - Recepció i cafeteria / Centre esportiu (zona d'aigües, vestidors i grades pavelló) / Biblioteca: diaris, revistes i audiovisuals



PLANTA PRIMERA - Centre esportiu: activitats dirigides / Biblioteca: fons general



PLANTA SEGONA - Centre cívic (amb espais per taller i gent gran)

CSSB al CAP la Concòrdia, Sabadell

Municipi: Sabadell

Nombre d'habitants (Idescat 2010): 207.938 h

Nombre de centres: 15 centres (informació, acollida i tractament) situats sempre dins l'equipament d'un centre d'atenció primària + una seu central de direcció i administració

Situació: plaça de Sant Agustí, dins l'edifici del nou CAP la Concòrdia

En relació al barri: posició central

Equipaments propers: escola Font Rosella i centre cívic

Accés: compartit amb el CAP: un accés general + un accés exclusiu pels treballadors

Superfície del centre:

Espais d'ús exclusiu: dos espais d'atenció-consultoris (2 x 15 m² útils)

Espais d'ús compartit: recepció, informació, sala d'espera, sala de formació / espais de treball intern: sala de reunions i sala de descans

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 h; dilluns, dimecres i divendres també de 13.30 a 20.30 h

Nombre de treballadors: quatre treballadors: dos treballadors socials + un educador social + un administratiu



Accés



Recepció i informació



Sala d'espera



Consultoris i atenció



Aula de formació



Treball intern i sala de reunions

- El municipi de Sabadell treballa amb un model descentralitzat de 15 centres (informació, acollida i tractament), localitzats sempre dins els equipaments dels centres d'atenció primària i atenen a les mateixes zones que aquests
- Es valora positivament la possibilitat de compartir l'equipament del CAP: els espais d'espera, els espais de consulta - d'atenció, l'aula de formació, els espais de treball intern (sala de reunions i despatxos, sala de descans del personal)



CSSB primera acollida, Sant Boi de Llobregat

Municipi: Sant Boi de Llobregat

Nombre d'habitants (Idescat 2010): 82.411 h

Nombre de centres: un centre de primera acollida (d'informació i acollida) i sis centres distribuïts pel municipi, per tractament.

Situació: carrer de Joan Bardina 26, local en la planta baixa d'un edifici d'habitatges

En relació a la ciutat: posició central

Equipaments propers: centre Cal Ninyo i dependències municipals Torre del Sol

Accés: un únic accés

Superfície del centre: 41 m² útils

Espais d'ús exclusiu: un despatx per informació, dos per l'acollida i treball intern, un despatx doble també per a treball intern i també acollida, un espai comú per a espera amb servei pels usuaris, un servei per a treballadors i un espai de magatzem

Horari: de dilluns a divendres 9 a 13.30 h; dilluns i dijous també 15.30 a 19 h

Nombre de treballadors: quatre treballadors: tres treballadors socials + 1/2 informador + 1/2 conserge (tardes)



Accés



Recepció i informació



Sala d'espera

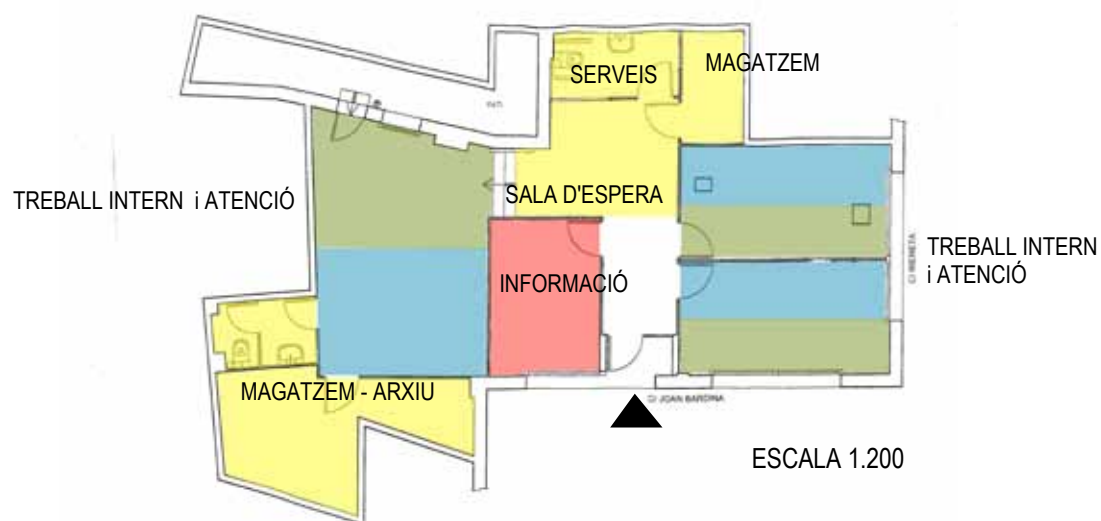


Atenció i treball intern



Atenció i treball intern

- Sant Boi de Llobregat treballa amb un model mixt: la informació i l'acollida estan centralitzades en el local de primera acollida i el tractament està descentralitzat en sis seus distribuïdes per la ciutat.
- El centre de primera acollida té una posició central i està ben comunicat
- Es tracta d'un centre petit, en planta baixa, i els treballadors atenen i treballen en el mateix espai; el centre disposa d'un únic accés.



- I - INFORMACIÓ
- A - ATENCIÓ: ACOLLIDA I TRACTAMENT
- G - ATENCIÓ GRUPAL
- T - TREBALL INTERN
- S - SERVEIS

CSSB a Can Massarella, Sant Boi de Llobregat

Municipi: Sant Boi de Llobregat

Nombre d'habitants (Idescat 2010): 82.411 h

Nombre de centres: un centre de primera acollida (per informació i acollida) i sis centres distribuïts pel municipi, per tractament

Situació: carrer de Mallorca / dins l'equipament de casal i poliesportiu Can Massarella

Equipaments propers: mercat municipal, casal d'avis i escola

Accés: un únic accés

Superfície del centre: 83 m² útils

Espais d'ús exclusiu: quatre espais d'atenció i treball intern

Espais d'ús compartit: accés, recepció, espai d'espera, sala de reunions i serveis

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 13.30 h; dimarts i dijous també de 15.30 a 19 h

Nombre de treballadors: cinc treballadors: dos treballadors socials + dos educadors socials i 1/2 treballador familiar



Accés



Vestíbul, recepció i espai d'espera



Despatx d'atenció i treball intern



Despatx d'atenció i treball intern



Sala de reunions

- Sant Boi de Llobregat treballa amb un model mixt: la informació i l'acollida estan centralitzades en el local de Primera Acollida i el tractament està descentralitzat en sis seus distribuïdes per la ciutat.
- Can Massallera és un conjunt de quatre edificis connectats entre si, amb més de 5.100 m² de superfície total. És l'equipament sociocultural i esportiu municipal més gran de la ciutat. Inaugurat l'any 1997 com a resultat de la rehabilitació d'una antiga fàbrica tèxtil. Acull serveis diversos: gimnàs i poliesportiu, *bookcrossing*, bar, centre de recursos pels estudiants, connexió Wi-Fi, consell de districte, locals d'assaig musical, lloguer de sales, menjador i punt d'informació per a gent gran, servei d'informació juvenil, suport associatiu, UBASP (serveis socials). També és la seu d'entitats socials, esportives i culturals de la ciutat. Des de l'equipament és dinamitza el consell de districte i altres òrgans participatius.
- A Can Massarella els serveis socials disposen de quatre despatxos d'ús exclusiu (per atenció i tractament) i es comparteix la sala de reunions, els espais de vestíbul i serveis.
- Els despatxos d'atenció obren directament al vestíbul, sense cap filtre, amb problemes d'interrupcions en les visites i en el treball.



CSSB a l'Escola Universitària Politècnica, Mataró

Municipi: Mataró

Nombre d'habitants (Idescat 2010): 122.905 h

Nombre de centres: tres centres: una seu que centralitza el servei d'informació dels serveis socials de tot el municipi, l'acollida i tractament de la gent gran, la direcció i la regidoria + un centre est per l'acollida i tractament d'adults + un centre oest per l'acollida i tractament de menors

Situació: Av. Puig i Cadafalch, 101 / dins l'edifici de l'IES, amb accés independent

Equipaments propers: escola, centre cívic i CAP

Accés: dos accessos propis, un pel públic i un pels treballadors

Superfície del centre: 1.120 m² útils

Espais d'ús exclusiu: aquest centre, a més del servei d'informació, acollida i tractament, centralitza la direcció dels serveis socials del municipi

Espais d'ús compartit: sala d'actes

Horari: servei de dilluns a divendres de 9 a 19 h / treball de dilluns a divendres de 8 a 20 h (dos torns de 8 a 14 h)

Nombre de treballadors: 49 treballadors: 12 informadors + 23 tècnics socials + tres tècnics de suport + set d'administració + un cap de servei i tres de direcció



Accés



En obres: vestíbul i portes dels despatxos d'atenció



En obres: vestíbul i recepció

- Mataró treballa també un model mixt: centralitza la informació en un únic equipament i centralitza també els serveis d'acollida i tractament segons l'edat del usuari (gent gran, adults i menors) en tres equipaments diferents.





**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Atenció a les Persones
Oficina de Suport Tècnic als Serveis Socials
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
Recinte Mundet - Edifici Serradell Trabal
08035 Barcelona
Tel. 934 049 122 · Fax 934 049 150

Àrea de Territori i Sostenibilitat
Servei d'Equipaments i Espai Públic
Comte d'Urgell, 187 · Edifici del Rellotge, 4a planta
08036 Barcelona
Tel. 934 022 122
s.equipamentsep@diba.cat · www.diba.cat/seep