



MANUAL D'INTERVENCIÓ DELS SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

El procés de treball
en les fases d'acollida,
diagnòstic, tractament
i tancament

2019



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

MANUAL D'INTERVENCIÓ DELS SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

El procés de treball
en les fases d'acollida,
diagnòstic, tractament
i tancament

2019

ÍNDEX

PG. 5 · Introducció



ACOLLIDA

PG. 8 · Informació conceptual

PG.13 · Documents



DIAGNÒSTIC

PG. 26 · Informació conceptual



TRACTAMENT

PG. 31 · Informació conceptual

PG. 37 · Documents



TANCAMENT

PG. 39 · Informació conceptual

PG. 44 · Documents



PG. 45 · Indicadors

INTRODUCCIÓ

Us presentem el Manual d'Intervenció de Serveis Bàsics d'Atenció Social, elaborats per un conjunt d'organitzacions de Serveis Socials de les comarques gironines: Consell Comarcal de l'Alt Empordà, Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, Consorci de Benestar Social Gironès-Salt, Consell Comarcal del Pla de l'Estany, Consorci de Benestar Social del Ripollès i Consell Comarcal de la Selva.

Els serveis socials bàsics són el primer nivell d'accés del ciutadà al sistema públic. Això els converteix en una peça clau i fonamental al voltant de la qual s'organitza la xarxa d'atenció dels serveis socials.

Aquesta centralitat que adquireixen els obliga a treballar d'una manera coordinada i efectiva amb la resta de serveis i fer-ho amb voluntat preventiva i transformadora.

En els últims anys, la societat ha estat protagonista d'alguns fenòmens que han influït de manera directa en l'evolució d'aquests serveis socials: l'aprovació de dues lleis molt importants, la Llei 12/2007 de serveis socials que situava els serveis socials com el quart pilar de l'Estat de Benestar i l'aprovació de la Llei 39/2006 i Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència que va promoure serveis i prestacions de suport per a les persones dependents gestionades des de serveis bàsics. Ambdues lleis tenen caire universalista i han aconseguit fer dels serveis socials uns serveis més oberts que atenen a molts sectors de la societat no només als sectors més vulnerables tot i que continuen sent la seva prioritat.

També en els últims anys estem immersos en un paradigma de complexitat. Això s'ha traduït en un increment exponencial de les problemàtiques socials, nous models familiars, envelliment de la població, canvis sociodemogràfics, precarietat laboral que ha fet vulnerables alguns sectors de població i un augment considerable de les necessitats socials que requereixen de respostes genuïnes i consensuades.

És en aquest context que neix el document que teniu a les mans: el Manual d'Intervenció dels Serveis Bàsics d'Atenció Social.

L'any 2013 directius de serveis socials dels Ens Locals vinculats a SUMAR van encarregar als tècnics de les seves organitzacions l'elaboració d'un document metodològic d'intervenció social per processos en els Serveis Socials Bàsics. També es va decidir que l'elaboració del document fos fruit d'un procés de reflexió i de posterior consens dels equips participants dels Serveis Bàsics d'Atenció Social (en endavant SBAS).

A partir d'aquí van començar unes sessions de treball conjunt amb representants de diferents Ens del territori català amb l'objectiu de compartir coneixement, maneres de fer i definir línies de treball conjuntes que es plasmen en aquest document.

I a nivell metodològic es va crear un grup motor format per un representant de cada Ens Local participant.

Aquest treball de consens ha permès que anés creixent un coneixement conjunt que incorpora l'experiència dels professionals i de la seva pràctica diària. Aprendre els uns dels altres i crear una eina comuna i validada per a tothom.

El producte final ha esdevingut aquest **Manual de treball per als serveis bàsics d'atenció social** que inclou la sistematització de quatre processos de treball que fan referència a la dimensió individual i familiar de la intervenció: acollida, diagnòstic, tractament i tancament amb totes les fases que aquests comporten, els actors que hi participen i els documents que se'n deriven.

Tot aquest procés no ha estat òbviament exempt de dificultats. L'objectiu era ambiciós i ha estat un procés lent però els guanys han estat molt grans: ampli consens de les organitzacions, participació directa o indirecta de més de 150 professionals, metodologia acció –reflexió, i un document, aquest Manual que és un punt de partida molt important, un document viu que caldrà anar actualitzant i que juntament amb els programes informàtics de gestió d'expedients, organitza una manera de treballar, clarifica els conceptes i incorpora un mètode molt útil per fer front a les noves demandes i necessitats dels serveis socials.

El document que teniu a les mans conté una presentació i descripció acurada dels quatre processos de treball principals que duen a terme els serveis socials bàsics: l'acollida, el diagnòstic, el tractament i el tancament. De forma complementària també recull un capítol final amb una proposta d'indicadors de resultats d'aquests processos amb l'objectiu de compartir i poder comparar les dades entre els diferents equips del territori.

El repte a partir d'ara és la seva aplicació pràctica, així com connectar-lo amb els sistemes d'informació existents i avaluar-lo perquè permeti la recerca aplicada i la gestió del coneixement. També que contribueixi a millorar l'organització de la feina i l'increment del coneixement des dels serveis socials.

Volem acabar amb un agraïment a les persones que l'han fet possible: a SUMAR, al Consell Comarcal de l'Alt Empordà, al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, al Consorci de Benestar Social Gironès-Salt, al Consell Comarcal del Pla de l'Estany, al Consorci de Benestar Social del Ripollès, al Consell Comarcal de la Selva, al Consell Comarcal de l'Alt Penedès, al Consorci d'Osona de Serveis Socials, als Ajuntaments de Sant Cugat, Vic i Figueres, i a tots els professionals que han col·laborat en algun moment d'aquest treball.

L'Equip de redacció



ACOLLIDA



DIAGNÒSTIC



TRACTAMENT



TANCAMENT



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS D'ACOLLIDA

Objectiu:

Rebre a noves persones usuàries i situar-les en el servei adequat en funció de la seva demanda o necessitat.

Descripció:

Realitzar la recepció i clarificació de la demanda, fer un primer anàlisi de necessitats, i realitzar la derivació (interna o externa) al procés o servei que correspongui, o tancar l'expedient si no s'ha de fer cap tipus d'intervenció.

El procés d'acollida s'inicia quan una persona usuària o demandant es posa en contacte amb els serveis bàsics d'atenció social per fer una sol·licitud d'informació o ajut, un ciutadà posa en coneixement als serveis bàsics d'atenció social una necessitat d'una tercera persona o un professional d'un altre servei deriva un cas.

Les situacions d'urgència (situació sobtada que se li pot donar resposta amb els recursos ordinaris) poden disposar d'un procediment específic d'entrada.

CONCEPTES CLAU



Persona usuària

La persona que precisa i requereix l'actuació de serveis bàsics d'atenció social.



Demandant

Peticionari dels serveis (pot ser la persona usuària, altre persona del seu entorn o un professional d'altres serveis o institucions).



Intervenció

Qualsevol acció realitzada pels professionals implicats amb la persona usuària des del moment que entra al servei fins que es tanca l'expedient.



Expedient

Document (físic o electrònic) que conté tota la informació relativa a la persona usuària i a la intervenció que es realitza fins a la finalització de la prestació del servei.



Entrevista d'acollida

Entrevista inicial que té per objecte clarificar la demanda i fer una anàlisi preliminar de les necessitats. Ha de permetre canalitzar la demanda per les diferents derivacions previstes en el procediment.



Anàlisi de necessitats

Recull d'informació per detectar les necessitats que la persona manifesta i valoració posterior per tal de determinar l'atenció social que precisa.



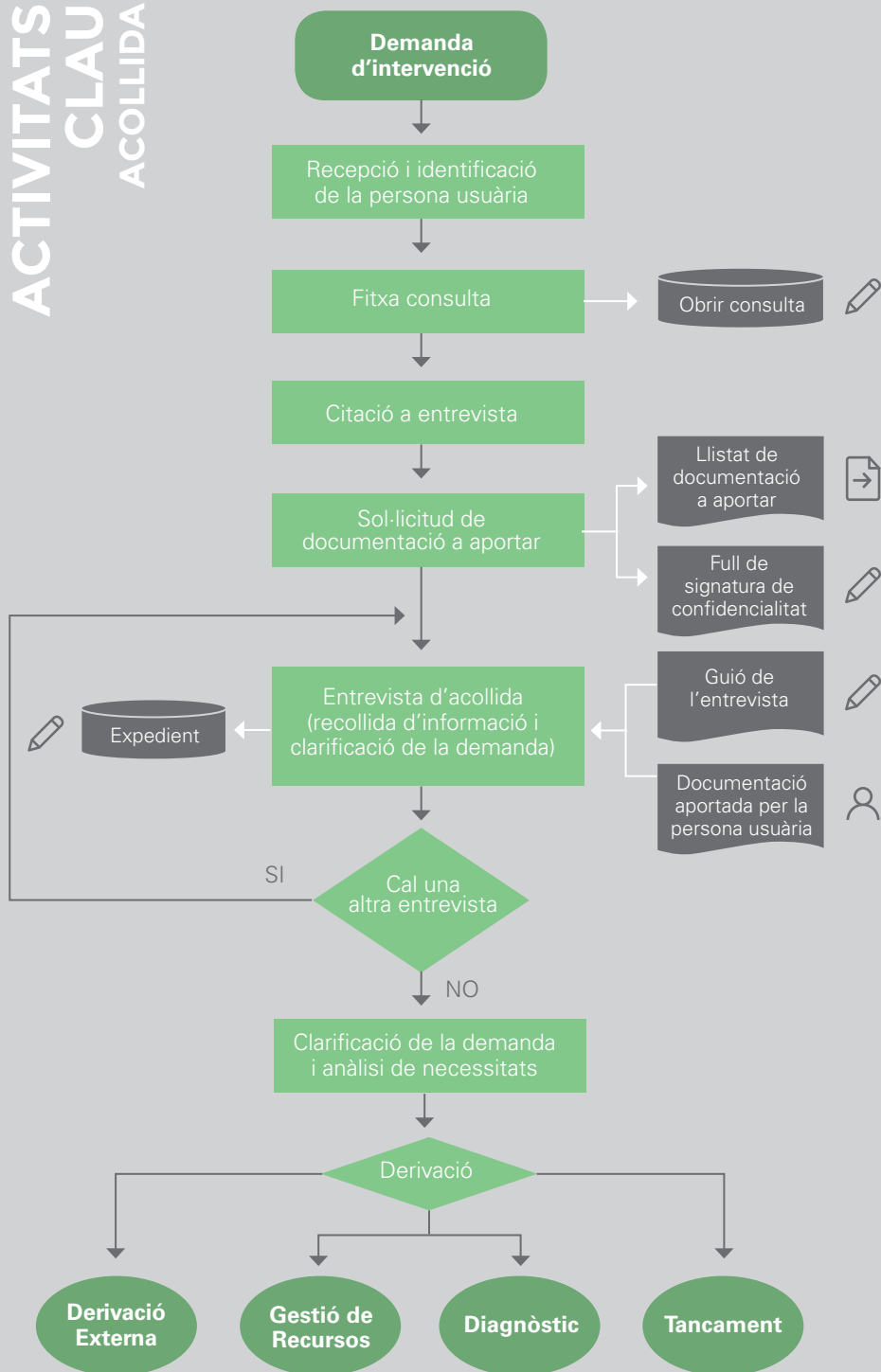
Derivació externa

Derivació total de la persona usuària a un servei, extern als serveis bàsics d'atenció social, més adequat a la seva demanda i a les necessitats detectades.

PARTICIPANTS EN EL PROCÉS

- Personal d'administració i recepció
- Integrador/a social
- Informador/a
- Treballador/a social
- Educador/a social

ACTIVITATS CLAU ACOLLIDA



Documents o eines
per emplenar



Documents a entregar
a la persona usuària



Documentació aportada
per la persona usuària

ACTIVITAT

DESCRIPCIÓ

1

Recepció de la demanda i identificació de la persona usuària



DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES

- Escolta i canalització de la demanda
 - Identificació de la persona usuària (si s'escau, també del demandant)
 - Obertura d'expedient i verificació i registre de dades d'identificació (nom i cognoms, tel., padró...)
 - Citació per a entrevista d'acollida amb treballador/a o educador/a social
 - Facilitar el document de protecció de dades
 - Petició de documentació mínima a aportar a l'entrevista d'acollida (en funció del servei sol·licitat)
 - Informació dels drets i deures de la persona usuària (facilitar en paper).
- Obertura d'Expedient (dades d'identificació)
 - Full autorització registre i ús de dades personals
 - Llistat de documentació bàsica a aportar segons el servei requerit
 - Crítèris generals de l'atenció immediata
 - Guió de la primera entrevista
 - Full de drets i deures

2

Entrevista/es tècnic/a acollida



DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES

- Obtenció per part del/ de la tècnic/a de la informació rellevant del cas
 - Recollida de documentació aportada i sol·licitud de nova documentació
 - Clarificació de la demanda i anàlisi de necessitats (poden realitzar-se una o més entrevistes d'acollida segons el cas)
- Guió de la primera entrevista
 - Registre de l'entrevista en l'expedient de la persona usuària
 - Llistat de documents obligatoris per al recurs/servei

3

Derivacions o tancament



DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES

- Canvi de procés:
- | | | |
|---------------|----------------------|--------------|
| 1. Diagnòstic | 3. Gestió de recurs | 5. Tancament |
| 2. Tractament | 4. Derivació externa | |
- Registre en l'expedient
 - Full de derivació a serveis interns i/o externs
 - Protocol de derivació
 - Protocol de traspàs on constin els indicadors que impliquin un traspàs

DOCUMENTS ASSOCIATS

Document	
• Full autorització registre i ús de dades personals	
• Llistat de documentació bàsica a aportar segons el servei requerit	
• Guió de la primera entrevista	
• Full de drets i deures	
• Full de derivació de serveis externs	
• Full de derivació de serveis socials	



Logo ens

INFORMACIÓ sobre tractament de dades personals

En / Na _____ amb DNI/NIE núm _____, en nom propi

i/o en representació de les persones que consten al meu nucli de convivència

NOM I COGNOMS	DNI/NIE

Em declaro informat/da de que les dades personals seran tractades en els termes següents:

1. El Responsable del tractament serà [nom de l'ens Responsable del tractament].
2. La finalitat del tractament serà la prestació dels serveis de [especificar], el seguiment de les actuacions i l'enviament d'informació.
3. Les dades es tractaran en compliment de missió d'interès públic i d'obligacions legals.
4. Es podran comunicar a altres administracions públiques competents en la matèria i a òrgans judicials.
5. Per al compliment de les finalitats indicades s'efectuaran les consultes necessàries i s'obtindrà informació d'administracions públiques competents en matèria de serveis socials, institucions assistencials, administracions tributàries i organismes de la Seguretat Social.
6. Es poden exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició al tractament i sol·licitud de la limitació del tractament adreçant-se a [especificar].
7. Puc llegir més informació sobre el tractament de les dades al final d'aquest document.

En el cas que hagi aportat dades d'altres persones del meu nucli de convivència, declaro que estic autoritzat/da per aquestes persones o que dispo de capacitat legal per actuar en el seu nom.

Lloc i data

Signat



Logo ens

Informació detallada sobre tractament de dades personals

Qui és el responsable del tractament de les vostres dades?

[Nom de l'ens Responsable del tractament], CIF _____, adreça _____,
Tel. _____, a/e _____@_____.cat. Pot contactar amb el Delegat de
protecció de dades (DPD) per mitjà de [dades de contacte].

Amb quina finalitat tractem les dades personals?

Les dades que vostè ens ha proporcionat o bé les que hem obtingut d'altres administracions, es tractaran per a organitzar els serveis dels quals vostè en serà beneficiari. Ens permetran fer el seguiment de la prestació del servei i, quan sigui necessari, enviar-li informació.

Quina és la legitimació per al tractament de les dades?

El tractament de les seves dades es justifica pel compliment d'una missió d'interès públic, atès que la nostra institució té competències en matèria de serveis d'atenció a les persones. Algunes actuacions les portem a terme en compliment d'obligacions legals.

A qui es comuniquen les dades?

Per al compliment de les finalitats indicades les seves dades podran ser comunicades a administracions públiques competents en matèria de serveis socials, institucions assistencials, administracions tributàries i organismes de la Seguretat Social.

Quant de temps conservarem les dades?

El temps de conservació de les dades ve determinat per diferents factors, principalment el fet que les dades segueixin essent necessàries per atendre les finalitats per a les quals hagin estat recollides en cada cas. En segon lloc es conserven per fer front a possibles responsabilitats pel tractament de les dades, i per atendre qualsevol requeriment d'altres administracions públiques o òrgans judicials. En conseqüència les dades es conserven durant el temps necessari per preservar el seu valor legal o informatiu o per acreditar el compliment de les obligacions legals. Amb posterioritat es poden conservar si es considera que és necessari per interès públic. En aquesta fase s'hi aplicarien mesures específiques per garantir-ne la confidencialitat.

Quins drets existeixen en relació al tractament de les dades?

Vostè té el dret a saber d'on s'han obtingut les dades, en el cas que no els hagi proporcionat directament. Pot demanar aclariments sobre la finalitat a les que es destinen i les cessions que s'hagin efectuat o es prevegin efectuar. De manera general les lleis reconeixen a les persones interessades el dret a accedir a les seves dades, així com a sol·licitar la rectificació de les inexactes o sol·licitar-ne la supressió quan ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals es van recollir i no hi hagi obligació de conservar-les. En determinades circumstàncies els interessats poden sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades, dret que li atorga el control d'aquestes dades principalment de cara a corregir tractaments inadequats i presentar reclamacions en defensa dels seus drets.

Com es poden exercir o defensar els drets?

Mitjançant un escrit adreçat a [Responsable de tractament], C/ _____,
de _____ – CP _____.

Si una persona considera que els seus drets no s'han atès adequadament, pot presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (www.apd.cat). En qualsevol moment es pot adreçar directament al Delegat de protecció de dades (DPD) per mitjà de [dades de contacte].



Documents Acollida

Llistat de documentació bàsica a aportar segons el servei requerit

Logo ens

Documentació a presentar:

- ☐ Fotocòpia del dni/nie/passaport de la persona sol·licitant i de la resta de membres de la unitat de convivència
- ☐ Fotocòpia de la targeta sanitària (TSI) de tots els membres de la unitat de convivència
- ☐ Fotocòpia del llibre de família
- ☐ Certificat de convivència i/o empadronament
- ☐ Certificat de béns immobles
- ☐ Certificat de béns mobles
- ☐ Justificant dels ingressos econòmics obtinguts en els darrers 12 mesos
- ☐ Declaració de la renda o certificat negatiu d'hisenda
- ☐ Certificat de prestacions de l'inem (cita prèvia: www.sepe.es // 901010210)
- ☐ Certificat de prestacions de la seguretat social (cita prèvia: www.seg-social.es)
- ☐ Informe de vida laboral actualitzat (www.seg-social.es // 901502050)
- ☐ Saldo bancari actual i saldo bancari mig dels darrers 12 mesos
- ☐ Últim rebut pagat del lloguer o hipoteca
- ☐ Llibreta bancària(fotocòpia de la 1a fulla codi IBAN)

ALTRES:

- ☐ Carnet de família nombrosa
- ☐ Carnet de família monoparental
- ☐ Conveni regulador/sentència judicial en cas de separació o divorci
- ☐ Informe mèdic
- ☐ Denúncies
- ☐ Altres:



Documents Acollida

Guió primera entrevista

Logo ens

Guió primera entrevista

Data:

Nº Exp.:

Professional:

FITXA DE LA PERSONA USUÀRIA:

Nom	1r cognom	2n cognom
Domicili	Municipi	C.P.
Telèfons d'interès	DNI	Nacionalitat
Data de naixement	Cognoms familiars	Altres expedients relacionats
TSI	Adreça electrònica	

Genograma/composició familiar:

Tipologia de la llar:

1a Demanda:

Història personal/familiar:

Dades i/o telèfons d'altres persones d'interès (familiars, veïns, amistats...):

Situació laboral:

Aspectes de salut:	Metge de Capçalera:	Pediatre:
--------------------	---------------------	-----------

Situació d'habitatge:

Situació econòmica:	
Ingressos:	Despeses:

Ànlisi de necessitats (descripció): - Intervencions realitzades: - Orientacions a l'usuari: - Orientacions pel/s professionals:



Logo ens

DRETS I DEURES

Dret d'accés als serveis socials

1. Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
2. Els destinataris dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'apartat 1, **tenen dret a:**
 - Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
 - Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
 - Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
 - Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.
 - Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
 - Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
 - Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
 - La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials

En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, **tenen dret a:**

- Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.
- Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.

- Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.
- Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.
- Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

Deures amb relació als serveis socials

Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els **deures següents**:

- Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignos que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar els canvis que es produeixen en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.



Logo ens

Full de derivació extern

Data:

ORIGEN DE LA DERIVACIÓ

Nom i cognoms del / la professional (persona que fa la derivació)
Càrrec:
Servei:
Telèfon i @ de contacte:
Servei que se sol·licita:

TIPUS DE DEMANDA

☐ D'intervenció
☐ D'assessorament
☐ De valoració-diagnòstic

El seu servei requereix de devolutiva

Si ☐ No ☐

DADES DE LA PERSONA/ES A LA/LES QUAL/S ES VOL DERIVAR
(complementar amb el màxim de dades possibles)

Nom i cognoms	Data de naixement	Adreça	DNI	Telèfon

Nom i cognoms	Data de naixement	Adreça	DNI	Telèfon

DADES D'ALTRES FAMILIARS I/O ALTRES CONTACTES D'INTERÈS

Nom i cognoms	Telèfon	Adreça	DNI

ÀREES DE PROBLEMÀTIQUES a destacar (marcar amb una X)

Salut	☐
Dependència	☐
Maltractaments	☐
Econòmics	☐
Laborals	☐
Habitatge	☐
Drogodependències	☐
Altres:	☐
	☐
	☐

MOTIU DE LA DERIVACIÓ I DEMANDA CONCRETA (En relació a les àrees de problemàtiques)

INTERVENCIONS REALITZADES PEL SERVEI DERIVANT

OBSERVACIONS

Signatura de la persona derivant



Documents Acollida

Full de devolució d'informació de serveis bàsics d'atenció social

Logo ens

Full de devolució d'informació de serveis bàsics d'atenció social (SBAS)

Data:
SBAS:
Nom del/la professional:
Càrrec:
Destinat a:

DADES DE LA/LES PERSONA/ES DERIVADES

Nom i cognoms	Data de naixement	Adreça	DNI

Després de l'estudi realitzat de l'informe de la derivació que ens heu fet arribar, considerem que:

- ☐ Iniciarem intervenció
- ☐ No és un cas susceptible d'intervenció de SBAS

Signatura del professional



ACOLLIDA



DIAGNÒSTIC



TRACTAMENT



TANCAMENT



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS DE DIAGNÒSTIC

Objectiu:

- Identificar la situació, dificultats i necessitats existents de la persona usuària/família i/o àmbit.
- Respondre al per què d'aquests problemes, intentant comprendre les seves causes i efectes, així com els seus condicionaments, apuntant possibles tendències.
- Identificar recursos i mitjans per actuar, segons el tipus d'ajuda o atenció necessària.
- Identificar les potencialitats de la situació i de les persones per promoure canvis.
- Determinar prioritats d'intervenció.
- Fomentar i establir possibles estratègies d'acció.
- Identificar factors que poden augmentar la factibilitat de la intervenció social.

Descripció:

Procés que sintetitza, interpreta, conceptualitza i orienta el pla de treball de les necessitats socials.

Aquest procés consta de quatre fases que busquen la comprensió i interpretació de les necessitats socials, tenint en compte les evidències de les necessitats socials existents. Són les següents:

①

Síntesi descriptiva de la situació

②

Anàlisi causal

③

Síntesi avaluativa

④

Pronòstic

El diagnòstic és un instrument de valoració viu, que cal sotmetre a revisió quan sigui necessari ja que la situació social i de context de la persona usuària és dinàmica.

CONCEPTES CLAU



Síntesi Descriptiva de la situació

Comprèn la recollida d'informació suficient per tal de:

1. Disposar de les evidències rellevants i suficients sobre els fets objectius i subjectius.
2. Determinar l'evolució històrica.
3. Determinar el moment en què apareix.
4. Determinar les possibles causes i efectes.



Anàlisi Causal

Analitza les relacions entre els factors existents i variables que actuen com a causes o efectes de les necessitats socials existents. Relaciona els elements presents i aspira a conèixer el seu comportament. Entre els factors més rellevants es troben, tant les possibles causes i efectes, com la demanda, el seu origen, persones que la realitzen, així com, factors desencadenants.

Contrasta les informacions i dades recollides amb la realitat observable i amb altres professionals per validar-les o bé descartar-les.



Síntesi Avaluativa

Intenta conèixer les possibilitats de canvi i com afectarà aquest canvi als elements presents. Detecta factors de risc o protecció.



Pronòstic

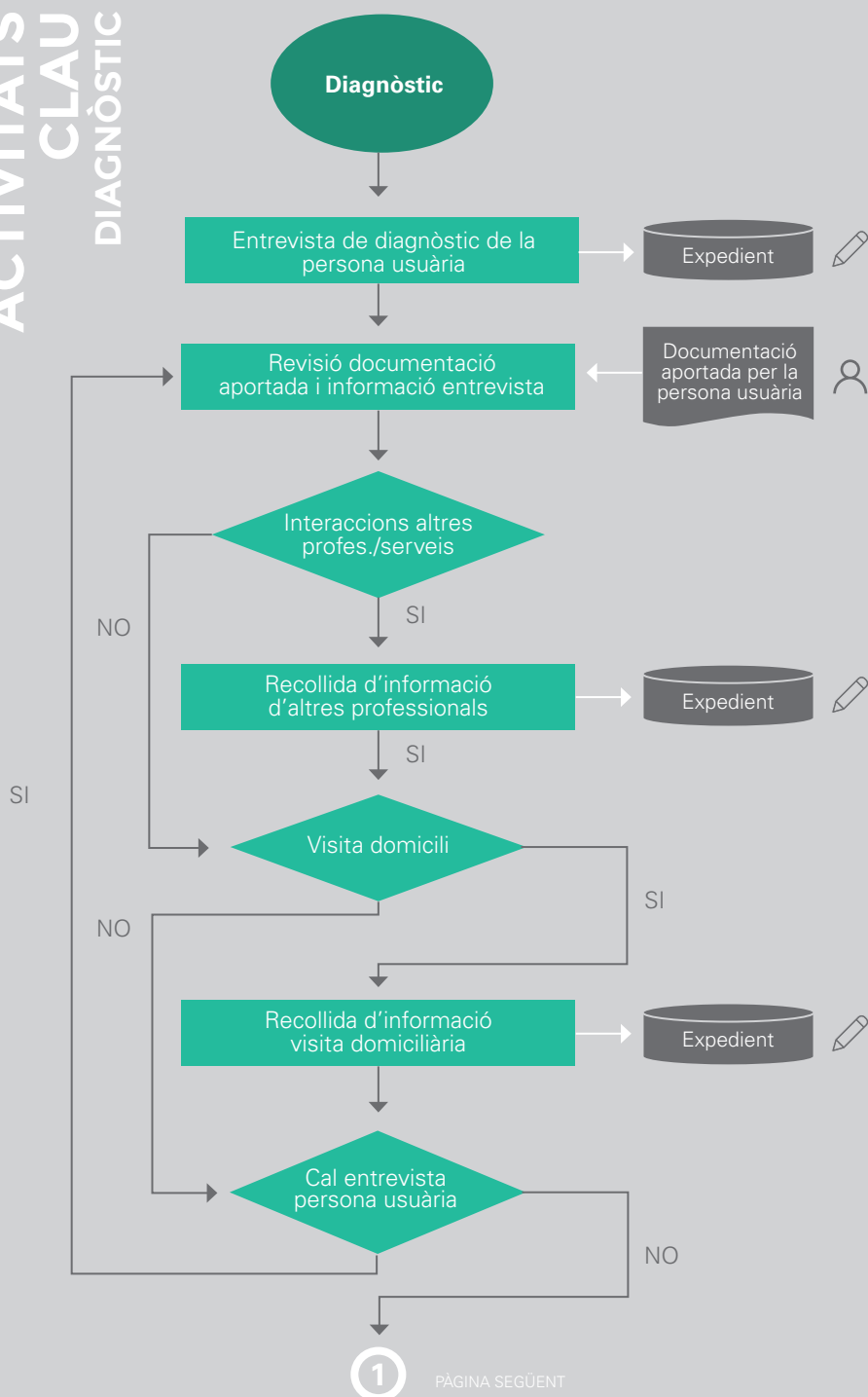
És una proposta amb clau de futur, indica la possibilitat de canvi de la situació diagnosticada. És el nexa entre el diagnòstic i la programació de la intervenció. El pronòstic inclou:

1. Els canvis desitjables.
2. Els recursos de la persona/ família atesa i els recursos socials disponibles.
3. L'atenció professional necessària que els serveis i professionals poden oferir.

PARTICIPANTS EN EL PROCÉS

- Treballador/a social
- Educador/a social

ACTIVITATS CLAU DIAGNÒSTIC



Documents o eines
per emplenar

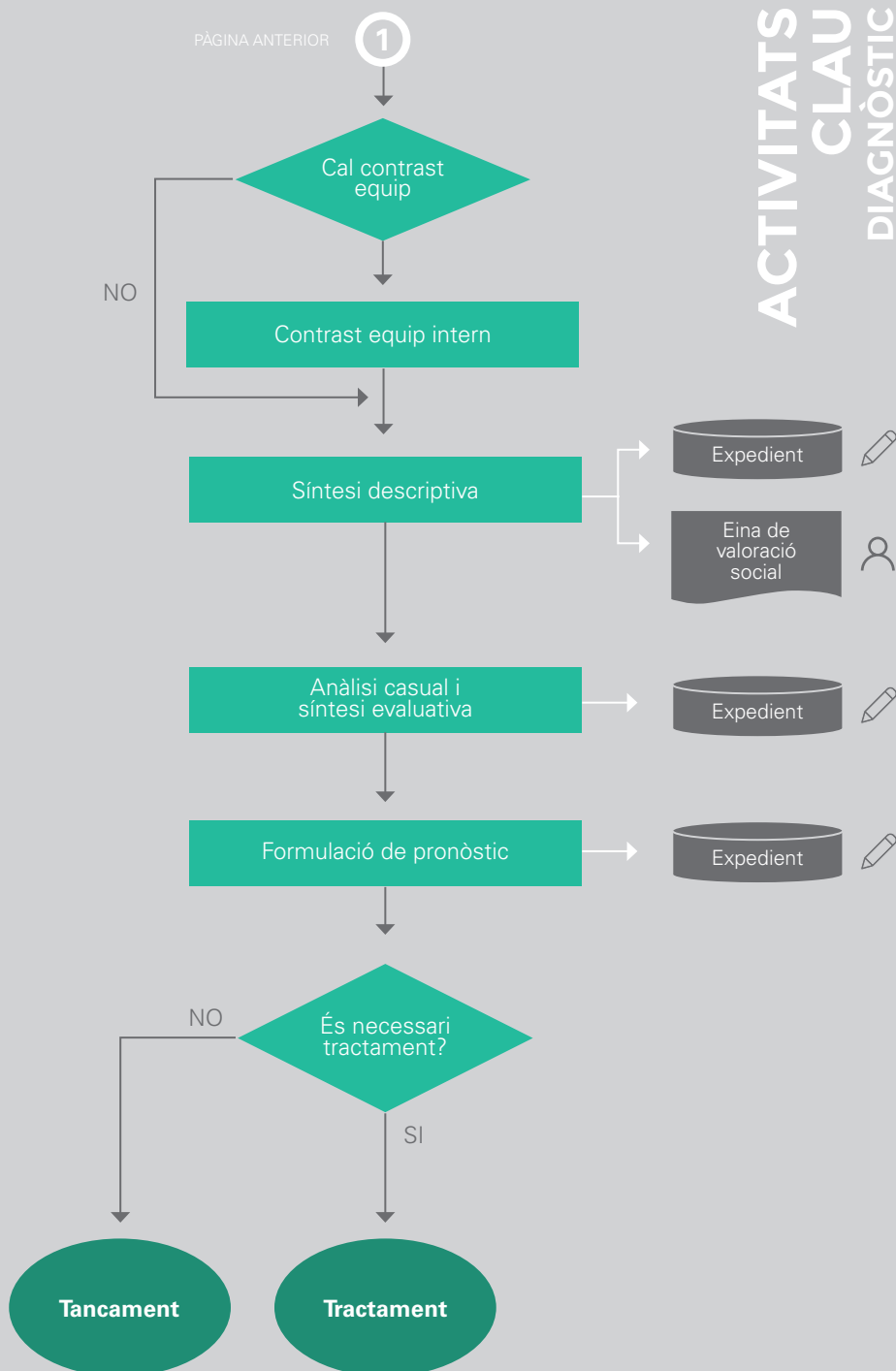


Documents a entregar
a la persona usuària



Documentació aportada
per la persona usuària

ACTIVITATS CLAU DIAGNÒSTIC



Documents o eines
per emplenar



Documents a entregar
a la persona usuària



Documentació aportada
per la persona usuària

ACTIVITAT

DESCRIPCIÓ

Recollida d'informació

1

- Revisió de la documentació aportada
- Recollida d'informació de diferents fonts:
 - Relat de la persona usuària (entrevista o entrevistes de diagnòstic)
 - Familiars o persones de l'entorn de la persona usuària
 - Professionals del propi servei o d'altres serveis
 - Observació
 - Visites domiciliàries
- Objectivar les dades i contrastar-les
- Contrast amb l'equip intern de treball

DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES



- Expedient
- Registre entrevistes
- Registre coordinacions

Descripció de la situació

2

- Estructuració redactada de les dades obtingudes en la fase d'estudi

DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES



- Registrar l'expedient a l'apartat de diagnòstic

Interpretació diagnòstic

3

- Definició d'indicadors i factors de risc i potencialitats

DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES



- Registrar l'expedient a l'apartat de diagnòstic
- Eines existents per a l'avaluació del risc

Elaboració pronòstic

4

- Elaboració de les hipòtesis del que pot succeir si es donen o no determinades variables.
- Identificació de les accions a realitzar per reforçar les conseqüències positives i minimitzar les negatives.

DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES



- Registrar l'expedient a l'apartat de diagnòstic

Derivació

5

- Tractament
- Tancament



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS DE TRACTAMENT

Objectiu:

- Afavorir la millora de la situació social de la persona usuària.

Descripció:

Procés d'acompanyament professional destinat a la millora de la situació de la persona usuària valorada prèviament en el procés de diagnòstic.

Inclou l'elaboració del pla de treball (objectius, indicadors, accions, temporalitat), l'elaboració dels plans de millora i la implantació d'aquests a través del seguiment i l'avaluació.

CONCEPTES CLAU



Pla de treball

Disseny dels objectius amb indicadors a valorar i definició de l'itinerari d'accions que planifica i realitza el/la professional per aconseguir un canvi positiu en la situació de la persona usuària (plans de millora).



Pla de millora

Itinerari d'accions a realitzar per la persona usuària, consensuat i acotat en el temps entre la persona usuària i el/la professional, i signat per les dues parts, on s'estableixen les accions a fer per tal de millorar la situació social de la persona usuària.



Seguiment

Seguiments de les diverses accions determinades prèviament en el pla de treball. El seguiment pot ser directe (amb la persona usuària) i indirecte (amb altres persones i serveis).



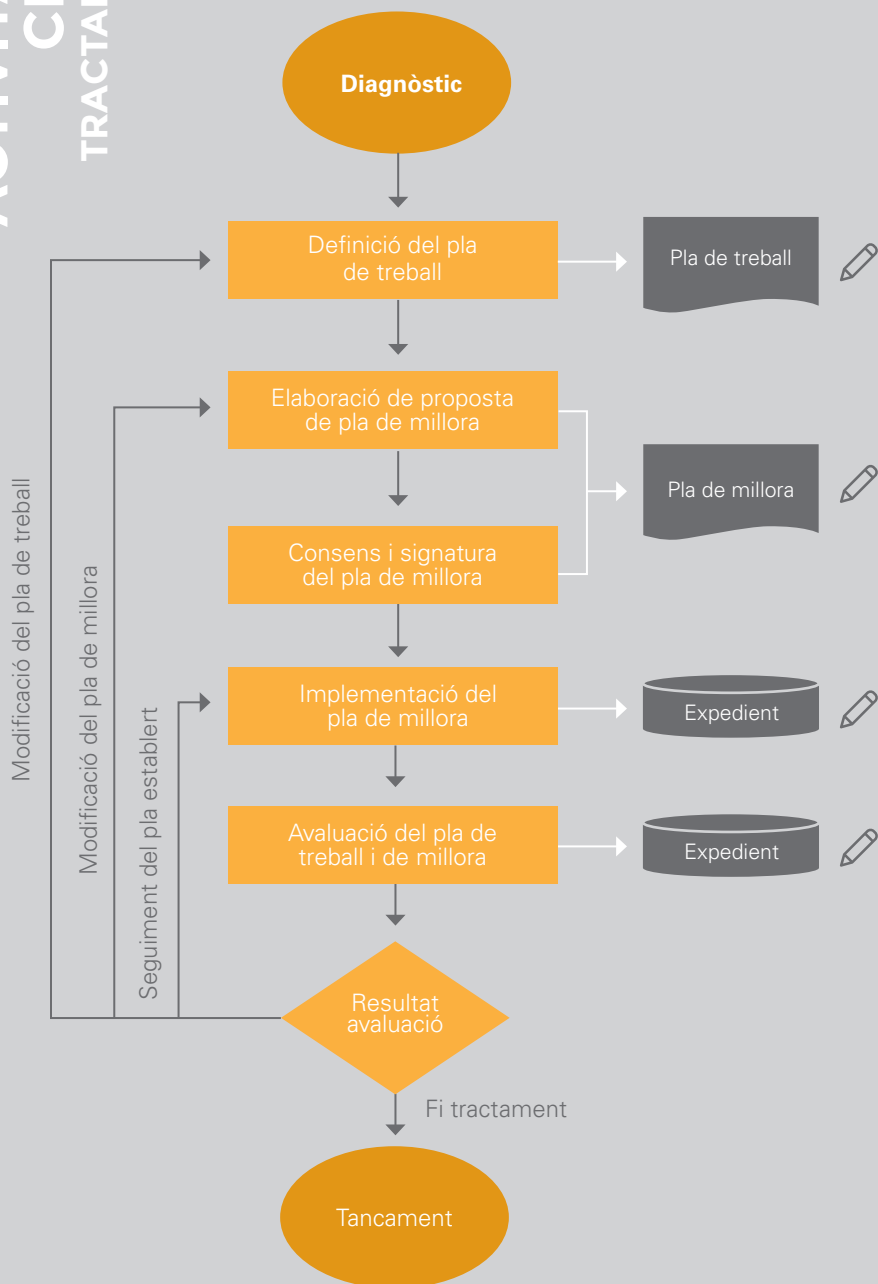
Avaluació

Valoració del grau d'assoliment dels objectius definits al pla de treball. Ens permet replantejar el diagnòstic i el pla de treball, el pla de millora o tancar l'expedient.

PARTICIPANTS EN EL PROCÉS

- Treballador/a social
- Educador/a social
- Treballador/a familiar
- Terapeuta ocupacional
- Psicòleg/a
- Altres: advocat/da...

ACTIVITATS CLAU TRACTAMENT



Documents o eines
per emplenar



Documents a entregar
a la persona usuària



Documentació aportada
per la persona usuària

ACTIVITAT

DESCRIPCIÓ

Pla de treball

1

- Definició dels objectius a aconseguir (redacció objectius/indicators/temporalitat).
- Definició de les accions a realitzar per part del/de la professional vinculades als objectius:
 - Visites a domicili
 - Entrevistes individuals/família
 - Coordinacions
 - Assignació i tramitació de recursos socials
 - Tramitació d'altres recursos

DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES



- Pla de treball (informatitzat / paper)
- Expedient

Pla de millora

2

- Definició de les activitats consensuades amb la persona usuària.

DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES



- Pla de millora

Seguiment

3

- Implementació de les accions definides al pla de treball i de les activitats consensuades al pla de millora.

DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES



- Expedient
- Acta de coordinació amb altres professionals

Avaluació

4

- Valoració del grau d'assoliment dels objectius en funció dels indicadors i determinació d'accions a modificar si s'escau.

DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES



- Expedient
- Pla de treball

DOCUMENTS ASSOCIATS

Document	Descripció	
• Expedient > Document de Pla de treball	Part de l'expedient on s'incorpora la informació relativa al Pla de treball.	
• Expedient > Document de Pla de millora	Part de l'expedient on s'incorpora la informació relativa al Pla de millora.	
• Expedient > Seguiment	Part de l'expedient on s'incorpora la informació relativa al Seguiment.	
• Acta de coordinació amb altres professionals	Document amb la informació consensuada amb altres professionals.	



Esquema orientatiu document Pla de treball

- **Destinatari**
Nom i cognoms de la persona usuària.
- **Professional de referència**
Nom i cognoms, o bé codi personal d'identificació.
- **Data**
Dia en què s'ha elaborat el Pla.
- **Diagnòstic**
Resum del diagnòstic (extret del document de diagnòstic).
- **Objectius**
Els objectius corresponen als objectius determinats en l'instrument d'intervenció social treballats per donar resposta a la situació de necessitat de la persona i permetre avaluar la intervenció.
Els objectius es vinculen a unes determinades activitats.
- **Actuacions**
Detall de les activitats que cal realitzar durant el període de vigència del Pla d'atenció i dels dispositius necessaris per assolir els objectius fixats.
- **Temporalitat**
Temps durant el qual el o la professional de referència estimi que s'ha de treballar el Pla d'atenció amb els objectius, activitats i dispositius definits.
El termini a definir és d'un any com a màxim.
- **Avaluació**
Dins els límits del termini acordat, cal fer una revisió del pla en què s'incloguin: les modificacions pertinents, el possible tancament o el manteniment del pla i els arguments que ho corroborin.

Esquema orientatiu document Pla de millora

- **Destinatari**
Nom i cognoms de la persona usuària.
- **Professional de referència**
Nom i cognoms, o el codi personal d'identificació.
- **Data**
Dia en què es pacten els acords.
- **Diagnòstic**
Contextualitzar el document i exposar de forma breu i entenedora la situació a la persona usuària i les actuacions que es duran a terme segons els objectius que calgui treballar.
- **Objectius**
Objectius del Pla d'atenció que calgui aplicar.
- **Actuacions**
Detall de les actuacions a realitzar (del Pla d'atenció, només les que s'apliquen en el moment del procés de tractament).
- **Acords**
Acords orientats tant a la persona usuària com als professionals.
Els acords han de ser entenedors i simples.
- **Termini**
Data en què es fa l'avaluació de l'assoliment dels acords.
- **Signatura**
Signatura del document per part del/de la professional i, si la persona usuària l'accepta, també hi cal la seva signatura.



Logo ens

Acta Reunió

Data:

Hora inici:

Hora fi:

Lloc:

ASSISTENTS

S'EXCUSEN

ORDRE DEL DIA

-
-

TEMES TRACTATS

-
-

ACORDS

-
-

PENDENT

-
-



ACOLLIDA



DIAGNÒSTIC



TRACTAMENT



TANCAMENT



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS DE TANCAMENT

Objectiu:

- Finalitzar la intervenció amb la persona usuària del servei.

Descripció:

Acció professional, consensuada o no amb la persona usuària, per la qual es dona per finalitzada la intervenció social de treball amb aquesta.

Motius de Tancament: canvi d'àrea geogràfica, incompliment del pla de millora, decisió de la persona usuària, inactivitat de l'expedient, derivació externa, assoliment de l'objectiu, desistiment o defunció.

CONCEPTES CLAU



Canvi d'àrea geogràfica

Quan es produeix un canvi de domicili i el domicili de destí està fora de la nostra àrea geogràfica de competència. Aquest traspàs s'ha de produir en un temps màxim d'un mes.



Incompliment del pla de millora

Incomplir reiteradament o de forma greu els acords contemplats en el pla de millora, excepte en casos d'infància o persones incapacitades.



Renúncia per decisió de la persona usuària

Sempre que la persona usuària decideix que no vol continuar i el/la professional valora que no hi ha indicadors de risc que motiven el manteniment de l'expedient.



Inactivitat de l'expedient

Quan no s'ha fet cap intervenció en el termini d'un any.



Derivació externa

Derivació total de la persona usuària a un servei, extern al Serveis Socials, més adequat a la seva demanda i necessitats detectades.



Resolució per assoliment d'objectius

La persona usuària objecte de la intervenció ha rebut la informació i orientació adient a la seva sol·licitud i no presenta cap situació que requereixi derivar-la al servei de tractament.

La persona usuària objecte de la intervenció assoleix els objectius fixats en el pla de millora, no presenta més indicadors de risc i no es tracta d'una situació de protecció*.



Desistiment

La persona usuària no és present a les entrevistes d'acollida necessàries per elaborar-ne un diagnòstic.

La persona usuària no acudeix als serveis bàsics d'atenció social sense justificar-ne el motiu i no té cap prestació activa.



Defunció

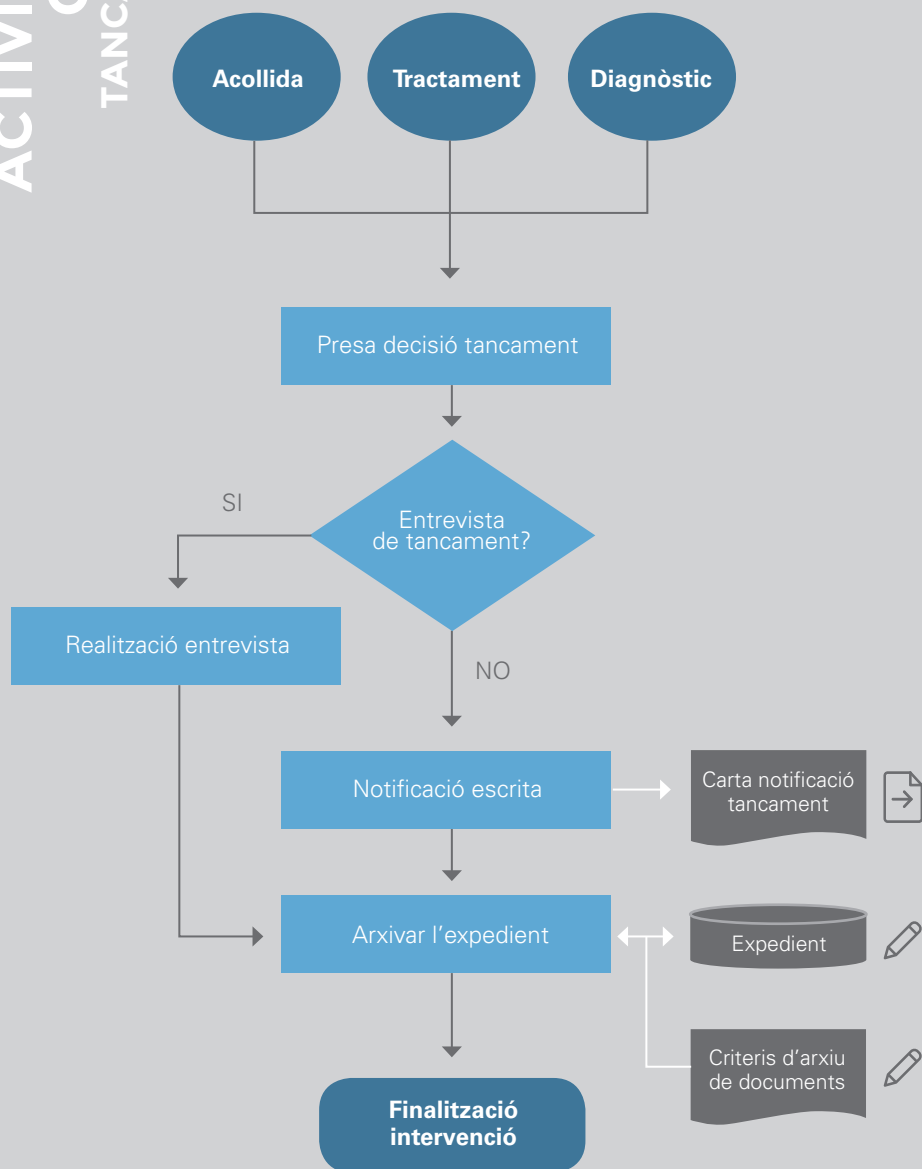
Mort de la persona usuària.

*Situació de protecció: situacions que presenten indicadors de maltractaments, o amb menors o altres col·lectius de risc.

PARTICIPANTS EN EL PROCÉS

- Treballador/a social
- Educador/a social
- Administratiu/ua

ACTIVITATS CLAU TANCAMENT



Documents o eines
per emplenar



Documents a entregar
a la persona usuària



Documentació aportada
per la persona usuària

ACTIVITAT

DESCRIPCIÓ

1

Tancament tècnic



DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES

- Decidir el motiu de tancament
- Executar tècnicament el tancament:
 - Informar a la persona usuària:
 - > Entrevista devolutiva de la intervenció realitzada
 - > Notificació escrita
 - Traspàs del cas als serveis socials d'una altra àrea geogràfica.
 - Derivació del cas a un servei extern.
- Expedient
- Model de notificació de tancament
- Model d'autorització (es podria englobar en el document d'acollida)
- Full de tancament
- Informe social: traspàs i derivació
- Enquesta de qualitat

2

Tancament administratiu



DOCUMENTS I
EINES ASSOCIADES

Arxivar a nivell informàtic/paper l'expedient

- Criteris d'arxiu documental

DOCUMENTS ASSOCIATS

Document



- Expedient > Carta de notificació





Documents Tancament

Carta de notificació

Logo ens

Nom i cognoms

Adreça

Municipi

Codi Postal

Benvolgut/da Senyor/a

Per la present us comuniquem que procedirem al tancament del vostre expedient social obert en aquest Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) amb data _____

El motiu* que dóna lloc al tancament és:

- ☐ L'assoliment dels objectius marcats en el seu Pla de Millora.
- ☐ El canvi de municipi a una altra àrea geogràfica de la qual el nostre servei no té competència.
- ☐ La derivació del seu expedient al SBAS de (especificar quina Àrea geogràfica) per tal que pugui continuar rebent l'atenció i pugui continuar amb el seu Pla de Millora.
- ☐ L'incompliment reiterat del Pla de Millora. Fet que ha donat lloc a l'esgotament de les possibilitats d'intervenció.
- ☐ La derivació al (especificar quin servei especialitzat) que li garanteix l'atenció que necessita.
- ☐ La no utilització del servei al llarg de l'últim any.
- ☐ Altres: (Especificar) _____

En el cas que vostè requereixi novament dels suport de l'SBAS (Servei Bàsic d'Atenció Social) pot adreçar-se de nou a aquest servei.

Atentament,

NOM I COGNOMS

Càrrec

Lloc i data

* Posar només el motiu de tancament

Aquest darrer capítol recull una proposta d'indicadors de gestió i resultat per a cadascun dels processos dels Serveis Socials Bàsics (SBAS), descrits en la present guia. Aquests indicadors tenen com a principal objectiu aportar informació rellevant sobre el funcionament i els resultats de la tasca professional dels equips dels SBAS per tal de facilitar un instrument d'anàlisi que permeti millorar la implementació d'aquests processos de treball i avaluar-ne els seus resultats.

INDICADORS GENERALS

CODI	NOM	DESCRIPCIÓ
GE I 01	Expedients actius	Aquest indicador comptabilitza el nombre d'expedients sobre els que estem treballant, en qualsevol dels processos dels SBAS.
GE I 02	Persones beneficiàries actives	Persones beneficiàries dins de l'expedient per número d'expedients que donem d'alta.
GE I 03	% Expedients actius per nivell de risc alt	% del total d'expedients actius que corresponen a nivell de risc alt.
GE I 04	% Expedients actius per nivell de risc mitjà	% del total d'expedients actius que corresponen a nivell de risc mitjà.
GE I 05	% Expedients actius per nivell de risc baix	% del total d'expedients actius que corresponen a nivell de risc baix.
GE I 06	% Població beneficiària	% de la població del nostre territori d'actuació que és beneficiària dels SBAS.

Els indicadors seleccionats incorporen la perspectiva de gènere en la seva recollida i presentació de resultats, de manera que es consideren desagregats per sexe amb l'objectiu d'observar com operen les desigualtats de gènere en els diferents processos de treball.

Responsable Nom del responsable del seguiment d'indicadors en servei

FÓRMULA	VARIABLES	CODI
$\frac{\text{N}^\circ \text{ expedients actius en el període anterior} + \text{N}^\circ \text{ altes en acollida} - \text{N}^\circ \text{ tancaments}}{\text{N}^\circ \text{ expedients actius}} \times 100$	Expedients actius: aquells on s'ha fet almenys una intervenció o disposen d'algun recurs no puntual assignat en qualsevol fase del procés de serveis socials. Altes en acollida: Expedients donats d'alta en el procés d'acollida en un període. Tancaments: Expedients tancats en el procés de tancament en un període.	GE I 01
$\frac{\text{Total persones beneficiàries de cadascun dels expedients actius}}{\text{N}^\circ \text{ expedients actius}} \times 100$	Persones beneficiàries: totes les persones que reben els beneficis de la feina i/o els ajuts tramitats als serveis socials, ja siguin els titulars dels ajuts o els familiars directes que conviuen amb els mateixos.	GE I 02
$\frac{\text{N}^\circ \text{ Expedients actius amb risc alt}}{\text{N}^\circ \text{ expedients actius}} \times 100$	Percentatge d'expedients actius en risc alt en relació al total d'expedients actius.	GE I 03
$\frac{\text{N}^\circ \text{ Expedients actius amb risc mitjà}}{\text{N}^\circ \text{ expedients actius}} \times 100$	Percentatge d'expedients actius en risc mitjà en relació al total d'expedients actius.	GE I 04
$\frac{\text{N}^\circ \text{ Expedients actius amb risc baix}}{\text{N}^\circ \text{ expedients actius}} \times 100$	Percentatge d'expedients actius en risc baix en relació al total d'expedients actius.	GE I 05
$\frac{\text{Persones beneficiàries actives}}{\text{Població del territori d'actuació}} \times 100$	Persones beneficiàries actives: Indicador GE I 02. Població del territori de referència: nombre d'habitants censats a tots els municipis als que dona cobertura el nostre servei.	GE I 06

INDICADORS D'ACOLLIDA

CODI	NOM	DESCRIPCIÓ
AC I 01	Nº altes expedients d'acollida	Nº d'expedients oberts en el procés d'acollida.
AC I 02	Expedients actius acollida	Nº d'expedients sobre els que estem treballant en el procés d'acollida.
AC I 03	% Altes expedients nous	% d'expedients d'acollida donats d'alta respecte el total d'expedients actius d'acollida.
AC I 04	% Altes expedients reoberts	% d'expedients donats d'alta en el procés d'acollida corresponent a persones que ja han sigut usuàries del servei anteriorment, respecte el total d'expedients d'acollida actius.
AC I 05	% Derivacions Acollida a Diagnòstic	% d'expedients que al finalitzar el procés d'acollida passen al procés de diagnòstic, en relació el total d'expedients d'acollida actius.
AC I 06	% Derivacions Acollida Serveis Externs	% d'expedients que al finalitzar el procés d'acollida es deriven a un servei extern, en relació el total d'expedients d'acollida actius.

FÓRMULA	VARIABLES	CODI
Nº d'altres d'acollida	Expedients que s'han obert en el procés d'acollida durant el període de càlcul.	AC I 01
$\frac{\text{Nº expedients oberts en acollida en el període anterior} + \text{Nº altes en acollida} - \text{Nº derivacions acollida}}{\text{Nº altes acollida}}$	Expedients actius en acollida: Expedients que tenim actius en el procés d'acollida. Altes en acollida: Expedients que hem donat d'alta en el procés d'acollida durant el període de càlcul. Derivacions acollida: Expedients que durant el període de càlcul hem derivat des de l'acollida a un altre dels processos (diagnòstic, tancament, gestió de recursos o derivació externa).	AC I 02
$\frac{\text{Nº d'altres acollides persones usuàries noves} * 100}{\text{Nº altes acollida}}$	Nº d'altres acollides persones usuàries noves: Nº d'altres en el procés d'acollida dins del període de càlcul que corresponen a persones usuàries que arriben per primer cop al servei. Persona usuària: Persona beneficiària dels serveis socials titular de l'expedient. Nº altes acollida: Indicador AC I 02	AC I 03
$\frac{\text{Nº d'altres acollides persones usuàries reobertes} * 100}{\text{Nº altes acollida}}$	Nº altes acollides persones usuàries reobertes: Nº d'altres en el procés d'acollida dins del període de càlcul que corresponen a persones usuàries que ja havien estat anteriorment usuàries dels SBAS. Persona usuària: Persona beneficiària dels serveis socials titular de l'expedient. Nº altes acollida: Indicador AC I 02	AC I 04
$\frac{\text{Nº derivacions a diagnòstic} * 100}{\text{Nº de derivacions acollida}}$	Nº derivacions acollida: Indicador AC I 11	AC I 05
$\frac{\text{Nº derivacions externes} * 100}{\text{Nº de derivacions acollida}}$	Nº derivacions acollida: Indicador AC I 11	AC I 06

INDICADORS DE DIAGNÒSTIC

CODI	NOM	DESCRIPCIÓ
DI I 01	Nº Expedients entrats al procés de diagnòstic	Nº d'expedients que entren al procés de diagnòstic provinents del procés d'acollida.
DI I 02	Mitjana d'entrevistes per professional	Nº mitjà d'entrevistes de diagnòstic fetes per cadascun dels professionals del servei que participen en el procés de diagnòstic.
DI I 03	Mitjana d'entrevistes per persona usuària que finalitza el procés de diagnòstic	Nº mitjà d'entrevistes realitzades per cada diagnòstic fet.

INDICADORS DE TRACTAMENT

TR I 01	Nº expedients entrants al procés de tractament	Nº d'expedients que entren al procés de tractament provinents del procés de diagnòstic.
TR I 02	Sortides del procés de tractament	Nº d'expedients que són derivats des del procés de tractament al procés de tancament.
TR I 03	Nº d'entrevistes de tractament	Nº d'entrevistes fetes en processos de tractament durant el període de càlcul.
TR I 04	Mitjana d'entrevistes de tractament	Nº mitjà d'entrevistes de tractament realitzades per a cada expedient.
TR I 05	Mitjana de coordinacions per tractament	Nº mitjà de coordinacions realitzades per a cada expedient.
TR I 06	Mitjana d'entrevistes per tractament en expedients de risc alt	Nº mitjà d'entrevistes de tractament realitzades per a cada expedient de risc alt.

FÓRMULA	VARIABLES	CODI
$\frac{\text{Nº d'expedients que entren al procés de diagnòstic}}{\text{Nº de professionals diagnòstic}}$	Nº Expedients entrats: aquest nombre ha de coincidir amb el nº de derivacions a diagnòstic definit en l'indicador AC I 02.	DI I 01
$\frac{\text{Entrevistes de diagnòstic}}{\text{Nº de professionals diagnòstic}}$	Entrevistes de diagnòstic: Indicador DI I 02 Nº de professionals diagnòstic: número de persones que treballen en el procés de diagnòstic.	DI I 02
$\frac{\text{Nº d'entrevistes en tots els processos de diagnòstic}}{\text{Persones usuàries que finalitzen el procés de diagnòstic}}$	Sortides del procés de diagnòstic	DI I 03
$\frac{\text{Nº d'expedients que entren al procés de tractament}}{\text{Nº d'expedients derivats al procés de tancament}}$		TR I 01
		TR I 02
$\frac{\text{Nº d'entrevistes de tractament fetes en el període de càlcul}}{\text{Sortides del procés de tractament}}$	Sortides del procés de tractament: Indicador TR I 02.	TR I 03
		TR I 04
$\frac{\text{Nº de coordinacions realitzades en tots els expedients de sortides del procés de tractament}}{\text{Sortides del procés de tractament}}$	Sortides del procés de tractament: Indicador TR I 02.	TR I 05
		TR I 06
$\frac{\text{Nº d'entrevistes realitzades en tots els expedients sortints de risc alt}}{\text{Nº expedients sortints de risc alt}}$	Expedients sortints de risc alt: Nº d'expedients classificats com a risc alt que durant el període de càlcul de l'indicador s'han derivat a tancament.	

CODI	NOM	DESCRIPCIÓ
TR I 07	Mitjana d'entrevistes per tractament en expedients de risc mitjà	Nº mitjà d'entrevistes de tractament realitzades per a cada expedient de risc mitjà
TR I 08	Mitjana d'entrevistes per tractament en expedients de risc baix	Nº mitjà d'entrevistes de tractament realitzades per a cada expedient de risc baix
TR I 9	Mitjana de visites domiciliàries per tractament en expedients de risc alt	Nº mitjà de visites domiciliàries de tractament realitzades per a cada expedient de risc alt
TR I 10	Mitjana de visites domiciliàries per tractament en expedients de risc mitjà	Nº mitjà de visites domiciliàries de tractament realitzades per a cada expedient de risc mitjà
TR I 11	Mitjana de visites domiciliàries per tractament en expedients de risc baix	Nº mitjà de visites domiciliàries de tractament realitzades per a cada expedient de risc baix
TR I 12	Mitjana de coordinacions per tractament en expedients de risc alt	Nº mitjà de coordinacions de tractament realitzades per a cada expedient de risc alt
TR I 13	Mitjana de coordinacions per tractament en expedients de risc mitjà	Nº mitjà de coordinacions de tractament realitzades per a cada expedient de risc mitjà
TR I 14	Mitjana de coordinacions per tractament en expedients de risc baix	Nº mitjà de coordinacions de tractament realitzades per a cada expedient de risc baix
TR I 15	Nº d'avaluacions	Nº d'avaluacions realitzades en el període de càlcul de l'indicador

FÓRMULA	VARIABLES	CODI
$\frac{\text{Nº d'entrevistes realitzades en tots els expedients sortints de risc mitjà}}{\text{Nº expedients sortints de risc mitjà}}$	Expedients sortints de risc mitjà: Nº d'expedients classificats com a risc mitjà que durant el període de càlcul de l'indicador s'han derivat a tancament.	TR I 07
$\frac{\text{Nº d'entrevistes realitzades en tots els expedients sortints de risc baix}}{\text{Nº expedients sortints de risc baix}}$	Expedients sortints de risc baix: Nº d'expedients classificats com a risc baix que durant el període de càlcul de l'indicador s'han derivat a tancament.	TR I 08
$\frac{\text{Nº de visites domiciliàries realitzades en tots els expedients sortints de risc alt}}{\text{Nº expedients sortints de risc alt}}$	Expedients sortints de risc alt: Nº d'expedients classificats com a risc alt que durant el període de càlcul de l'indicador s'han derivat a tancament.	TR I 9
$\frac{\text{Nº de visites domiciliàries realitzades en tots els expedients sortints de risc mitjà}}{\text{Nº expedients sortints de risc mitjà}}$	Expedients sortints de risc mitjà: Nº d'expedients classificats com a risc mitjà que durant el període de càlcul de l'indicador s'han derivat a tancament.	TR I 10
$\frac{\text{Nº de visites domiciliàries realitzades en tots els expedients sortints de risc baix}}{\text{Nº expedients sortints de risc baix}}$	Expedients sortints de risc baix: Nº d'expedients classificats com a risc baix que durant el període de càlcul de l'indicador s'han derivat a tancament.	TR I 11
$\frac{\text{Nº de coordinacions realitzades en tots els expedients sortints de risc alt}}{\text{Nº expedients sortints de risc alt}}$	Expedients sortints de risc alt: Nº d'expedients classificats com a risc alt que durant el període de càlcul de l'indicador s'han derivat a tancament.	TR I 12
$\frac{\text{Nº de coordinacions realitzades en tots els expedients sortints de risc mitjà}}{\text{Nº expedients sortints de risc mitjà}}$	Expedients sortints de risc mitjà: Nº d'expedients classificats com a risc mitjà que durant el període de càlcul de l'indicador s'han derivat a tancament.	TR I 13
$\frac{\text{Nº de coordinacions realitzades en tots els expedients sortints de risc baix}}{\text{Nº expedients sortints de risc baix}}$	Expedients sortints de risc baix: Nº d'expedients classificats com a risc baix que durant el període de càlcul de l'indicador s'han derivat a tancament.	TR I 14
Comptador d'avaluacions realitzades en el període de càlcul		TR I 15

INDICADORS DE TANCAMENT

CODI	NOM	DESCRIPCIÓ
TA I 01	Expedients Tancats	Nº d'expedients tancats en el període de càlcul de l'indicador
TA I 02	% Expedients Tancats per canvi d'àrea geogràfica	% d'expedients tancats per canvi d'àrea geogràfica respecte al total de tancaments
TA I 03	% Expedients Tancats per incompliment del Pla de Millora	% d'expedients tancats per incompliment del Pla de Millora respecte al total de tancaments
TA I 04	% Expedients Tancats per decisió de la persona usuària	% d'expedients tancats per decisió de la persona usuària respecte al total de tancaments
TA I 05	% Expedients Tancats per inactivitat de l'expedient	% d'expedients tancats per inactivitat de l'expedient respecte al total de tancaments
TA I 06	% Expedients Tancats per derivació externa	% d'expedients tancats per derivació externa respecte al total de tancaments
TA I 07	% Expedients Tancats per assoliment de l'objectiu	% d'expedients tancats per assoliment de l'objectiu respecte al total de tancaments
TA I 08	% Expedients Tancats per desistiment	% d'expedients tancats perquè la persona usuària no es presenta a les entrevistes sense justificar-ne el motiu respecte al total de tancaments
TA I 09	% Expedients Tancats per defunció	% d'expedients tancats per defunció respecte al total de tancaments

FÓRMULA	VARIABLES	CODI
Comptador d'expedients tancats en el període de càlcul		TA I 01
$\frac{\text{Nº d'expedients tancats per canvi d'àrea geogràfica} * 100}{\text{Expedients Tancats}}$	Expedients tancats: Indicador TA I 01	TA I 02
$\frac{\text{Nº d'expedients tancats per incompliment del Pla de Millora} * 100}{\text{Expedients Tancats}}$	Expedients tancats: Indicador TA I 01	TA I 03
$\frac{\text{Nº d'expedients tancats per decisió de l'usuari} * 100}{\text{Expedients Tancats}}$	Expedients tancats: Indicador TA I 01	TA I 04
$\frac{\text{Nº d'expedients tancats per inactivitat de l'expedient} * 100}{\text{Expedients Tancats}}$	Expedients tancats: Indicador TA I 01	TA I 05
$\frac{\text{Nº d'expedients tancats per derivació externa} * 100}{\text{Expedients Tancats}}$	Expedients tancats: Indicador TA I 01	TA I 06
$\frac{\text{Nº d'expedients tancats per assoliment de l'objectiu} * 100}{\text{Expedients Tancats}}$	Expedients tancats: Indicador TA I 01	TA I 07
$\frac{\text{Nº d'expedients tancats per desistiment} * 100}{\text{Expedients Tancats}}$	Expedients tancats: Indicador TA I 01	TA I 08
$\frac{\text{Nº d'expedients tancats per defunció} * 100}{\text{Expedients Tancats}}$	Expedients tancats: Indicador TA I 01	TA I 09

Parc Científic i Tecnològic de la UdG
Edifici Narcís Monturiol
Carrer Emili Grahit, 91. Bloc B. 3a Planta
Tel. 972 439 168

info@sumaracciosocial.cat

www.sumaracciosocial.cat

 @sumar_asc



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA



Diputació de Girona



Generalitat de Catalunya
Departament de Treball,
Afers Socials i Famílies

Consorci d'Acció Social de la Garrotxa
Consorci de Benestar Social Gironès-Salt
Consorci de Benestar Social del Ripollès
Consell Comarcal de l'Alt Empordà
Consell Comarcal del Pla de l'Estany
Consell Comarcal de la Selva

