

CONTRACTE PROGRAMA 2021-2024

Servei d'atenció primària de caràcter bàsic

Fitxa 3.1 – Servei d'acollida i atenció davant situacions de necessitat social

Ajuntament / Mancomunitat

1. Justificació de l'acció

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana especifica en l'article 18.1 que els serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic s'organitzen en diferents serveis. En l'apartat a) s'enquadra el Servei d'acolliment i atenció davant situacions de necessitat social que s'encarregarà de la recepció, l'atenció i el diagnòstic en les situacions de necessitats personals i familiars, proporcionant l'adequada informació, orientació i assessorament sobre les diferents prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

El Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, per a la consecució dels seus objectius amb equitat, qualitat, i eficiència, s'estructura funcionalment en dos nivells d'atenció, mútuament complementaris i de caràcter continu, integrat i sinèrgic: atenció primària i atenció secundària.

En l'atenció primària es distingeixen dos nivells d'actuació: de caràcter bàsic i de caràcter específic. Centrant-nos en el servei d'acolliment i d'atenció davant situacions de necessitat social, l'actuació de l'atenció primària serà de caràcter bàsic i es basarà en una atenció de caràcter generalista i polivalent.

Una de les funcions de l'atenció primària de caràcter bàsic és la intervenció interdisciplinària, l'objecte de la qual és millorar la situació de necessitat, vulnerabilitat o risc.

2. Objectius que s'han d'assolir

2.1. Generals

- Consolidar i mantindre el Servei d'acollida i atenció davant situacions de necessitat social conforme a la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, així com les posteriors modificacions que es poden produir en el desenvolupament de la llei.
- Informar, orientar i assessorar la població de la zona bàsica facilitant el seu coneixement i accés a les prestacions
- Diagnosticar la situació individual o social de la persona, família o unitat de convivència i de l'entorn comunitari.
- Garantir una atenció integral, de caràcter individual, familiar, grupal o comunitària, a les persones que accedisquen al Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, donant cobertura a les seues necessitats socials.
- Garantir la provisió de prestacions en matèria de serveis socials en condicions de qualitat, eficiència i equitat territorial.
- Realitzar la prescripció i/o la proposta d'intervenció amb el pronòstic detectat.



2.2. Específics

- Informar, assessorar i orientar sobre les necessitats i els drets objecte dels serveis socials, els recursos disponibles i la manera d'accedir a ells, per a garantir el coneixement necessari per a accedir i utilitzar adequadament els recursos del sistema públic de serveis socials.
- Detectar i estudiar les situacions de necessitat social en el seu àmbit territorial, així com valorar les persones en situació de vulnerabilitat.
- Elaborar i implementar el Pla Personalitzat d'intervenció social
- Utilitzar materials tècnics (protocols d'actuació i bones pràctiques) sobre les prestacions professionals, econòmiques i tecnològiques.
- Donar resposta a les situacions de necessitat, vulnerabilitat o risc.
- Intervindre davant les situacions de necessitats específiques de caràcter individual, grupal, familiar o comunitari.

3. Accions que s'han desenvolupar

Acció	Responsable	2021	2022	2023	202
Informar, orientar i assessorar a les persones usuàries.	Ajuntament	X	X	X	X
Garantir el coneixement necessari dels recursos del Catàleg de prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.	Ajuntament	X	X	X	X
Constitució i desenvolupament de la comissió tècnica de valoració i seguiment de prestacions econòmiques i la comissió d'intervenció social, així com la resta de comissions derivades de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana o el Decret 38/2020, de 20 de març, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials.	Ajuntament	X			
Recollir les dades qualitatives i quantitatives (Indicadors) sol·licitats per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives mitjançant el programa informàtic corresponent.	Ajuntament	X	X	X	X
Supervisar i avaluar la qualitat en la provisió dels serveis socials i establir els mecanismes necessaris per al seu seguiment continu.	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	X	X	X	X
Dissenyar els criteris generals d'organització i funcionament dels serveis i models d'intervenció de l'atenció primària	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	X	X		
Conéixer i aportar als municipis l'impacte	Conselleria d'Igualtat i	X	X	X	X



provocat amb el servei d'acollida i atenció	Polítiques Inclusives				
Avaluar el funcionament de les comissions creades derivades de la Llei 3/2019	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	X	X	X	X

3.1. Entitat local

- Direcció i gestió directa dels serveis d'acord amb la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, així com les posteriors modificacions que es poden produir en el desenvolupament en la llei.
- Desenvolupament i coordinació del servei d'acolliment i atenció davant situacions de necessitat social.
- Informar, orientar i assessorar a les persones usuàries.
- Garantir el coneixement necessari dels recursos del Catàleg de prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.
- Atendre les despeses bàsiques de supervivència.
- Constitució i desenvolupament de la comissió tècnica de valoració i seguiment de prestacions econòmiques i la comissió d'intervenció social, així com la resta de comissions derivades de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana o el Decret 38/2020, de 20 de març, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials.

3.2. Vicepresidència I Conselleria D'igualtat I Polítiques Inclusives

- Supervisar i avaluar la qualitat en la provisió dels serveis socials i establir els mecanismes necessaris per al seu seguiment continu (article 28 n Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana).
- Dissenyar els criteris generals d'organització i funcionament dels serveis i models d'intervenció de l'atenció primària (article 28 g Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana).
- Desenvolupament de les instruccions i protocols necessaris per al desenvolupament homogeni del servei.

4. Recursos que s'han d'emprar

4.1. Entitat local

- Les prestacions oferides per aquest servei seran conforme a la Ley 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana:

Informació, orientació i assessorament (36.1.a)

Anàlisi i valoració de les situacions de necessitat (36.1.b)

Tramitar el reconeixement de la situació de discapacitat i tramitar, valorar i informar la situació de dependència (36.1.o)

Atenció a les situacions d'urgència social (36.1.m)

Tramitació de les Prestacions econòmiques d'urgència (37.1.b)



- Els recursos logístics i d'infraestructura necessaris per al correcte desenvolupament de les tasques dels professionals i de l'atenció a les persones usuàries del servei.
- Disposar d'espais i equipament adequats i de material didàctic necessari
- L'aportació de l'entitat local serà d'acord amb el que s'estableix anualment en la Llei de Pressupostos de la Generalitat Valenciana i la disposició transitòria cinquena de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana.
- L'entitat local ha d'aportar, com a mínim, la quantitat d'acord a l'import que consta en la fitxa econòmica.

4.2. Vicepresidència i Conselleria D'igualtat i Polítiques Inclusives

- L'aportació de la Generalitat serà d'acord amb el que s'estableix anualment en la Llei de Pressupostos de la Generalitat Valenciana i la disposició transitòria cinquena de la Llei 3/2019 de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana.
- Inspeccionar el Servei d'acollida i atenció davant situacions de necessitat social.
- La Generalitat aportarà la quantitat d'acord a l'import que consta en la fitxa econòmica.

5. Avaluació

- Cal fer servir els indicadors d'avaluació que recull el programa informàtic.
- Certificació de la despesa feta per la intervenció municipal de l'ajuntament o mancomunitat diferenciant cada tipologia finançada i desglosada en la fitxa econòmica.
- Memòria justificativa de gestió de les activitats realitzades, signada per la coordinació dels serveis socials municipals i per un òrgan competent en l'àrea de serveis socials de l'entitat local, sense perjudici de la memòria final de tot el període de vigència del contracte programa, dels diferents programes desenvolupats pel Servei d'acollida i atenció davant situacions de necessitat social.
- Memòria financera de les despeses fetes distribuïdes per prestacions, professionals, econòmiques i tecnològiques.
- Qualsevol altra documentació justificativa que siga requerida per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a la correcta comprovació tècnica i financera del servei.

6. Indicadors

Una Comissió derivada de l'Òrgan de col·laboració i coordinació interadministrativa estudiarà i desenvoluparà els indicadors per a la recollida d'informació de dades del Sistema Públic de Serveis Socials a recollir a partir del 2021.