

**DOCUMENT DE REFERÈNCIA EPASS
(Equip de Primera Acollida de Serveis Socials)**

DESEMBRE DE 2022

Guió

- 3.1. JUSTIFICACIÓ
- 3.2. OBJECTIUS
- 3.3. PERSONES DESTINATÀRIES
- 3.4. QUADRE DE FUNCIONS
- 3.5. VIA D'ACCÉS
- 3.6. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I VALORACIÓ SOCIAL DE L'EPASS
 - 3.6.1. ORDINARI
 - 3.6.2. URGÈNCIES
 - 3.6.3-TANCAMENT
- 3.7. RESUM DE PERFILS DE CASOS PER A TRASPASSOS DE L'EPASS A CMSS
- 3.8. HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA
- 3.9. DOTACIÓ I RÀTIOS D'ATENCIÓ
- 3.10. REGISTRE D'ACTIVITAT AL NOU
- 3.11. SEGUIMENT I AVALUACIÓ. INDICADORS
- 3.12. DEPENDÈNCIA FUNCIONAL

3.1. JUSTIFICACIÓ

La implementació del nou model d'atenció social de l'Àrea de Benestar Social es fonamenta en el reconeixement del dret d'accés de la ciutadania als serveis socials comunitaris bàsics. Per fer-ho realitat i en el marc d'un entorn covid-19 vàrem iniciar el nou model creant aquest primer nou dispositiu d'atenció. La seva finalitat i els seus propòsits són:

- Assegurar una atenció social, individual o grupal, ràpida i eficaç a tota la primera demanda de Palma en condicions d'igualtat d'accés al serveis socials.
- Assegurar una valoració professional universal que faciliti el triatge de les situacions de necessitat d'acord amb criteris estandarditzats.
- Atendre l'increment de demanda de suport a la insuficiència d'ingressos de les persones i famílies de Palma afectades per les crisis econòmiques cícliques i el cost de vida de la ciutat de Palma.

Amb la creació d'un equip de primera atenció de serveis socials (EPASS) volem dur endavant aquests propòsits i consolidar una proposta de nou model d'atenció social que, juntament amb altres nous dispositius, asseguiri la resposta en termes de drets socials a les demandes d'atenció e la ciutadania de Palma.

Aquesta és la intervenció que es durà a terme des de l'EPASS.

3.2. OBJECTIUS

L'objectiu prioritari és oferir una primera atenció social ràpida i de qualitat a la ciutadania. Aquesta atenció ràpida inclou:

- Atendre amb criteris d'igualtat d'accés les demandes d'atenció social a nivell individual i/o grupal, fer-ne una valoració i derivar als recursos més adients i efectius de forma àgil.
- Tenir un coneixement global i ampli de les necessitats de la població de Palma, amb una mirada comunitària que incorpori elements per al diagnòstic i la planificació general que millorin l'atenció social de la ciutadania.

Els objectius operatius són els següents:

1. Facilitar l'accessibilitat a l'atenció social bàsica de manera àgil i ampliar la capacitat de resposta.
2. Unificar l'entrada de totes les noves demandes d'atenció social i els criteris tècnics per a valorar-les garantint la igualtat d'accés i de valoració de les necessitats.
3. Fer una primera valoració per contenció econòmica de situacions puntuals d'insuficiència d'ingressos.
4. Atendre les urgències.
5. Optimitzar els processos de gestió dels recursos a l'abast per a facilitar la resposta ràpida a les demandes formulades.

6. Gestionar la llista d'espera de demanda social de Palma amb criteris d'agilitat i prioritats en funció de les demandes. Es podran fer abordatges grupals que facilitin la gestió de la dita llista.
7. Dur a terme un triatge dels casos valorats per a canalitzar-los segons els tipus d'intervenció: EPASS/CMSS/OFICINA DE PRESTACIONS/ALTRES SERVEIS/TANCAMENT.

3.3. DESTINATARIS

En són els destinataris les persones i les famílies empadronades i amb residència efectiva a Palma, en situació de vulnerabilitat social i que acudeixen per primera vegada als serveis socials o que no han acudit al CMSS del seu territori en els darrers sis mesos.

3.4. QUADRE DE FUNCIONS

Es preveu que la intervenció des d'EPASS tingui una durada màxima de 2 mesos, encara ue es pot allargar, excepcionalment i en determinades circumstàncies, si la valoració professional ho requereix.

Funcions	Tasques a desenvolupar
Informació/orientació	Orientació i assessorament social personal i familiar Informació de recursos i prestacions de dret Exploració situacional
Valoració/detecció	Entrevistes individuals/familiars Visita a domicili (si cal) Aplicació d'instruments diagnòstics, protocols i indicadors per a valorar situacions de risc Anàlisi de la informació i la documentació aportada Coordinació puntual amb serveis Anàlisi de la demanda Primera identificació del problema Primera identificació de potencialitats Primera hipòtesi de treball Traspàs de casos a serveis específics, especialitzats o CMSS
Tramitació/derivació	Identificació de la necessitat Tramitació de prestacions de dret/Catàleg municipal Seguiment de la tramitació/justificació Protocol de derivació Coordinació amb serveis
Suport social bàsic	Abordatge social bàsic Contenció econòmica puntual
Atenció d'urgències	Valoració i atenció immediata Contenció inicial de casos en situació de crisi
Avaluació /tancament/traspàs	Valoració del cas Tancament o traspàs a CMSS

3.5. VIA D'ACCÉS

- Directa a través del telèfon 900701071.
- A través de l'OAC SOCIAL o CMSS mitjançant programa compartit de primeres cites.
- Per derivació d'altres serveis externs i entitats.

Els professionals dels diferents serveis i entitats que necessitin la col·laboració dels serveis socials en la seva intervenció amb la persona/família contactaran amb l'EPASS mitjançant un informe derivació (annex 1).

S'habilitarà un correu corporatiu per als informes de derivació. Si es preveu que la intervenció serà de poca durada l'assumiran els professionals de l'EPASS; si és valora que serà a més llarg termini i/o més complexa es traspasarà a CMSS o a l'Oficina de Prestacions en funció dels perfils, les demandes i els criteris establerts.

Les entitats i els serveis que treballin coordinadament amb un CMSS mitjançant convenis singulars, comissions escolars (protocols de detecció de situacions de risc), de salut, etc. tindran una via d'accés directe al CMSS a través de la cap de sector.

Si la finalitat de la derivació és valorar la situació socioeconòmica per a una intervenció de contenció prestacional de curta durada, la persona hi haurà d'accedir pels canals establerts de cita prèvia.

3.6. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I VALORACIÓ SOCIAL DE L'EPASS

3.6.1. Ordinari

La proposta d'atenció social s'emmarca en el que especifiquen els reglaments municipals específics, la Cartera municipal de serveis socials, el Catàleg de prestacions econòmiques d'urgència social i els documents metodològics vigents. Específicament hi haurà un document de coordinació operativa entre els diferents dispositius.

- L'EPASS farà la primera valoració professional de la persona que expressa una necessitat, dificultat o demanda d'atenció social.
- L'equip farà una valoració per a determinar la pertinència i/o urgència de la resposta. Si es tracta d'una informació, una prestació econòmica puntual o un suport bàsic o urgent l'Equip l'atendrà. Si d'acord amb als criteris diagnòstics i els factors de risc associats es valora que necessita una atenció de suport més continuada, seguiment i/o un procés d'acompanyament (familiar, formativo-laboral, de salut, etc.) vinculat a un pla de feina que permeti poder millorar la situació inicial diagnosticada, es derivarà als CMSS.
- Si es valora una situació de contenció econòmica temporal, sense més factors de risc associats i que es pot atendre amb una intervenció de manteniment prestacional, es traspasarà a l'Oficina de Prestacions.
- En conseqüència, una vegada resolta la demanda inicial, si el cas exigeix continuïtat

d'atenció d'acord amb els criteris esmentats, es proposarà, amb el consentiment de la persona, traspasar-lo al centre corresponent o a l'oficina prestacional si es considera adient, segons el prediagnòstic i la valoració.

	Tasques a desenvolupar
PROCEDIMENT ORDINARI	
Recepció de demandes	<p>Els auxiliars faran la primera atenció recollint les dades de la persona i s'assignaran les cites als professionals activats, d'acord amb la seva disponibilitat setmanal d'acollides activada al programa de primeres cites.</p> <p>El professional farà una primera valoració i triatge, en què es decidirà si s'atén a l'EPASS, s'envia al CMSS corresponent, a l'Oficina de Prestacions o a un altre servei, o es tanca la intervenció.</p> <p>Prioritàriament s'atendran les demandes de manera telefònica. Es podrà fer atenció presencial en els casos en què es consideri adient, amb cita prèvia.</p> <p>Si es fa una nova demanda, l'EPASS tornarà a valorar els expedients que hagi tancat.</p> <p>La previsió és que hi hagi demandes que es resolguin en aquest primer contacte i d'altres que necessitin un altre tipus d'intervenció.</p> <p>En funció del volum de demanda i la disponibilitat de l'equip es podrà valorar un abordatge grupal per perfils de demanda que agilitzi la primera atenció, o bé quan s'acumuli una llista d'espera de més de 3 setmanes.</p>
Primera atenció social/tècnica	<p>Prioritàriament els professionals de l'equip mantindran una entrevista telefònica (malgrat que també es preveu l'entrevista presencial amb cita prèvia i visita a domicili, segons situació) en el termini de 5-15 dies naturals des que la persona faci la demanda.</p>
Intervenció de curta durada	<p>Es preveu que la intervenció de l'EPASS tingui una durada de 2 mesos. Aquesta durada es pot allargar en determinades circumstàncies, si la valoració professional ho requereix.</p>

3.6.2. Urgències

Entenem com a urgència social una situació sobrevinguda de necessitat que requereix ser atesa de manera immediata per un professional.

La primera intervenció d'EPASS serà immediata i s'activaran els recursos necessaris per a atendre la situació i donar una primera resposta a la necessitat que ha generat la urgència.

Les situacions d'urgència poden ser:

1. Manca de mitjans econòmics per a la cobertura immediata de necessitats bàsiques. La persona o unitat de convivència no té mitjans econòmics per a disposar d'aliments per al mateix dia o l'endemà.
2. Persones o famílies sense subministrament de llum, aigua, gas... o notificació de tall immediat d'aquest.
3. Situacions de risc greu per a les persones: abandó d'infants, maltractaments, víctimes de violència de gènere, amenaces d'autòlisi.
4. Situacions sobtades de pèrdua de l'autonomia personal que impedeixen a la persona mantenir la seva autocura. Si és el cas, es coordinarà amb serveis centrals per a tramitar serveis domiciliaris urgents i derivació a CMSS.
5. Pèrdua sobtada d'allotjament. La persona o família no disposa d'allotjament o el perdrà de manera immediata. Es comprovarà si la persona/família compleix requisits per CRAT/SAM: si està empadronada amb 2 mesos de residència efectiva a Palma i la resta de requisits. Si els compleix es derivarà a l'equip de valoració d'acolliment (EVA). Si no els reuneix es valorarà suport econòmic per una alternativa habitacional via catàleg de prestacions si la persona disposa d'aquesta alternativa. Es tindrà en compte la xarxa d'inclusió de IMAS per a la resta de casos amb perfils diferents que no son susceptibles de recursos municipals.

Procediment URGÈNCIES	Tasques a desenvolupar
Si la persona/família té expedient OBERT o TANCAT DES DE FA MENYS DE SIS MESOS als CMSS:	<p>La persona pot telefonar al CMSS que correspongui en funció del seu domicili actual de residència efectiva, independentment de l'adreça d'empadronament.</p> <p>Preferentment, l'atenció urgent la realitzarà el professional referent del cas.</p> <p>Cada CMSS organitzarà l'atenció a urgències així com cregui convenient. En absència de professionals disponibles serà el cap de sector qui es farà càrrec de l'atenció.</p>

<p>Si la persona/família NO té expedient o està TANCAT DES DE FA MÉS DE SIS MESOS a un CMSS i es considera que requereix atenció urgent:</p>	<p>La persona contactarà amb l'EPASS. Si acudeix al CMSS o a l'OAC SOCIAL es contactarà telefònicament amb l'EPASS perquè pugui realitzar l'atenció immediata.</p> <p>S'establiran torns rotatoris setmanals de guàrdia. Hi haurà professionals per torn.</p> <p>Un cop feta la primera atenció i valoració, el cas quedarà a l'EPASS, es derivarà al CMSS o servei que correspongui o es tancarà la intervenció.</p>
<p>Primera atenció social/tècnica de l'EPASS</p>	<p>Els TS/ES mantindrà una entrevista telefònica o presencial, amb cita prèvia, el mateix dia que la persona faci la demanda per a valorar la urgència i donar-li resposta a la urgència.</p>
<p>Intervenció de curta durada de l'EPASS</p>	<p>Després d'una primera atenció de la urgència, la intervenció seguirà les mateixes pautes de l'EPASS:</p> <p>Si es preveu una intervenció de baixa intensitat, aquesta tindrà una durada màxima de 2 mesos. Es podrà dur a terme telefònicament, presencialment amb cita prèvia o mitjançant visita a domicili, segons criteri professional.</p> <p>Si es valora d'acord amb els criteris diagnòstics, es traspasarà al CMSS o a l'Oficina de Prestacions una vegada atesa la urgència.</p>

3.6.3. Tancament

La intervenció es podrà tancar de les següents maneres:

- Per part de l'EPASS. Si aquestes persones tornen a demanar cita seran valorades novament per l'EPASS.
- Per traspàs a CMSS o a l'Oficina de Prestacions.

3.7. RESUM DE PERFILS DE CASOS PER TRASPASSOS DE L'EPASS A CMSS

1. Situacions valorades amb diagnòstic consensuat amb la persona i en què es proposa una intervenció de procés d'acompanyament de mitjana i llarga durada.
2. Situacions en què es detecta la intervenció d'altres serveis específics o especialitzats i es valora una intervenció de procés coordinada amb el CMSS.
3. Situacions en que després d'haver fet una primera intervenció es valora mitjançant el diagnòstic-pronòstic que continua necessitant de suport d'acompanyament o d'un itinerari (personal, familiar, social, laboral, etc.) vinculat a un pla de feina que possibiliti la millora de la situació.

Els casos tancats de menys de 6 mesos en un CMSS seran atesos pel CMSS independentment que la persona hagi canviat de domicili i aquest impliqui un canvi de CMSS.

Les demandes, llevat de les urgències, de serveis domiciliaris municipals i/o de dependència en el marc del programa d'atenció territorial a les persones majors (SAD/MD/Centre Dia/Centre autonomia personal/ seguiment comunitari).

S'informarà sempre la persona usuària de la derivació. Si no l'accepta es tancarà l'expedient i se l'informarà de les obligacions de l'EPASS de comunicar qualsevol situació de risc que afecti els menors/les persones majors del nucli familiar.

3.8. HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

Les peticions de nous casos s'atendran durant l'horari d'obertura de l'atenció al públic: de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores.

Els professionals atendran amb el següent horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts de 16 a 18.30 h. L'horari de capvespre es reservarà per a les persones que tinguin dificultats per a accedir els matins.

Atenció d'urgències rotatòries setmanals. Setmana sense dia de teletreball i atenció els capvespres.

3.9. DOTACIÓ I RÀTIOS D'ATENCIÓ

La dotació mínima de l'EPASS serà de 18 TS, 6 aux. adm. i 1 psicòloga de suport. Cada professional de l'EPASS farà la valoració setmanal de 7 noves entrades. La setmana de guàrdia no tindran entrada per via ordinària de demandes i atendran les urgències que es generin durant la setmana.

3.10. REGISTRE ACTIVITAT AL NOU

Totes les atencions i valoracions realitzades per cada professional es registraran al NOU, al centre on resideixi la persona/unitat de convivència. Les atencions que siguin informatives i d'orientació s'obriran i tancaran el mateix dia. Els expedients estaran oberts 2 mesos, llevat

dels casos en què la valoració professional justifiqui un termini superior.

3.11. SEGUIMENT I AVALUACIÓ. INDICADORS

Es farà un seguiment setmanal de l'atenció realitzada pel projecte, amb els següents indicadors de gestió:

- nombre d'atencions telefòniques
- nombre de valoracions de triatge
- nombre d'urgències ateses
- nombre de prestacions gestionades
- nombre de casos de setmanes anteriors treballats
- nombre de casos traslladats a CMSS

11. DEPENDÈNCIA FUNCIONAL

L'EPASS està adscrita a la Secció de Planificació i Suport.

FULL DERIVACIÓ A L'EQUIP DE VALORACIÓ DE EPASS
(epass@palma.cat)

DATA DERIVACIÓ		ENTITAT/SERVEI DERIVANT	
-----------------------	--	--------------------------------	--

ENTITAT DERIVANT	
SERVEI/ENTITAT	
TÈCNICA	
TELÈFON	
ADREÇA ELECTRÒNICA	

DADES USUARI	
NOM I LLINATGES:	
DNI/NIE/PASSAPORT:	
ADREÇA (residència actual i adreça d'empadronament si no és la mateixa).	
TELÈFON:	

ACCIONS/PLA DE FEINA ACORDAT AMB L'USUARI PER PART DE L'ENTITAT/SERVEI

--

PROPOSTA DE COL·LABORACIÓ A L'EPASS
--

--