

**DOCUMENT DE REFERÈNCIA
OAC SOCIAL**

DESEMBRE DE 2022

Guió

2.1. JUSTIFICACIÓ

2.2. FINALITAT I OBJECTIUS

2.3. FUNCIONS

2.4. PROCEDIMENT

2.5. REGISTRE D'ACTIVITATS I REGISTRE D'INFORMES I CERTIFICATS

2.6. UBICACIÓ I HORARI

2.7. COMPOSICIÓ I DEPENDÈNCIA FUNCIONAL

2.1. JUSTIFICACIÓ

En el marc del nou model d'atenció social que estam implementant des de l'Àrea de Benestar Social una de les prioritats és l'atenció àgil i ràpida, en igualtat d'accés i valoració, a la demanda d'atenció social que fa la ciutadania. Aquesta prioritat es materialitza amb la creació d'un equip de primera acollida (EPASS) que valora, efectivament, les primeres demandes d'atenció social de Palma.

D'altra banda, ens cal donar una resposta també ràpida i àgil a una demanda genèrica d'informació bàsica social i a una altra, de nova i nombrosa, específica de sol·licituds d'acreditació de situacions de vulnerabilitat social que arriben a l'Àrea. Atès el seu volum valorem oferir una alternativa que no suposi la derivació, i per tant, l'ocupació d'una primera cita a EPASS i/o CMSS, llevat que qui la sol·liciti hi tingui expedient obert.

Per això implementem alternatives d'atenció social informativa que reforcin i complementin aquesta prioritat. En aquest sentit, valorem activar un paquet de dispositius tecnològics que facilitin l'accés de la ciutadania als nostres serveis: línia 900, programa de primeres cites, web, Whatshapp, correu electrònic, etc.

I també valoram la creació d'un nou dispositiu, un punt central d'informació i atenció presencial sense cita prèvia. És el que anomenem una OAC Social. Aquesta nova iniciativa reforça centralment les funcions d'informació, orientació i assessorament social que corresponen territorialment a cada CMSS i que garanteixen l'accés immediat i pròxim del ciutadà als drets a una valoració de la seva situació i a la informació, l'orientació, l'assessorament i la derivació en matèria d'atenció social que preveuen l'art. 7 de la Llei 4/2009, de serveis socials de les Illes Balears. Cal esmentar que aquest dispositiu el recull la Cartera municipal de serveis socials 2022-2025 de l'Ajuntament de Palma, aprovada el 28 de setembre de 2022.

A continuació detallem les característiques, la finalitat i les funcions d'aquest nou dispositiu.

2.2. FINALITAT I OBJECTIUS

L'OAC Social té com a finalitat l'atenció professional i presencial, sense cita prèvia, de les demandes d'informació, orientació i assessorament de caràcter social que arriben a les oficines dels serveis centrals; facilitar la vinculació de les persones amb el context comunitari i els recursos de la seva barriada i a l'àmbit de la ciutat, així com totes les demandes externes mitjançant registre municipal de compliment de requisits per a valorar i acreditar situacions d'atenció social, en especial les de vulnerabilitat social, que no tinguin expedient obert.

Els objectius són:

- Informar i orientar.
- Assessorar i derivar als serveis i els recursos externs o interns més adients per la seva situació.

- Valorar i acreditar les situacions d'atenció social, les de vulnerabilitat social i les de risc d'exclusió social mitjançant informes i certificats per a persones sense expedient obert, una vegada comprovat que compleixen els requisits.
- Desenvolupar actuacions coordinades amb els diversos dispositius i sistemes de benestar social.
- Crear i mantenir actualitzada una guia de recursos i serveis d'atenció social individual i familiar.

2.3. FUNCIONS

L'OAC Social disposarà de tota la informació sobre l'oferta de serveis i recursos interns d'atenció social de l'Ajuntament de Palma, així com la de la resta de les administracions públiques i d'entitats acreditades del tercer sector. Les funcions són:

- Crear i mantenir un mapa de processos de les diferents accions a desenvolupar des del dispositiu.
- Oferir una atenció individualitzada presencial i sense cita prèvia a tota la població que acudeixi al dispositiu per a aclarir demanda i informar, orientar i assessorar segons sigui aquesta.
- Implementar una bona pràctica d'atenció amb criteris de comprovació, contrast, derivació i valoració de les sol·licituds i demandes que arribin al dispositiu, aplicant els procediments establerts al mapa de processos (annex 1).
- Crear i mantenir actualitzada una guia de recursos i serveis d'atenció social individual i familiar.

2.4. PROCEDIMENTS

Els procediments de l'OAC Social estan recollits als mapes de processos (annex 1).

2.5. REGISTRE D'ACTIVITATS I REGISTRE D'INFORMES I CERTIFICATS

Totes les activitats de l'OAC Social quedaran registrades als fulls de registre d'activitat diària (annex 2).

D'acord amb les instruccions municipals internes en matèria de protecció de dades se'n durà un control i un registre amb els següents arxius:

- informes OAR
- certificats RESOGA
- certificats IMV
- certificats d'acreditació de circumstàncies d'atenció social: de rebre prestacions, tenir expedient tancat-obert
- altres certificats que es considerin necessaris



Una còpia de cada certificat o informe quedarà als arxius de l'OAC Social. Trimestralment es farà un buidatge estadístic de les activitats que hagi duit a terme i anualment es trametrà a l'Oficina de Prestacions la relació de certificat IMV que d'acord amb la normativa s'hagin d'actualitzar a l'INSS per a mantenir la prestació.

2.6. UBICACIÓ I HORARI

L'OAC Social estarà ubicada a la planta baixa de l'edifici d'Avingudes, sense detriment d'altres ubicacions per a noves OAC social i/o posteriors implementacions de noves OACs socials.

L'horari serà de dilluns a divendres, de 9 a 13.45 h.

2.7. COMPOSICIÓ I DEPENDÈNCIA FUNCIONAL

L'OAC estarà integrada per 5 professionals de l'Àrea de Benestar i 1 auxiliar administratiu/iva. Estarà adscrita a la Secció de Planificació.

