



P
R
O
G
E
S
S



Generalitat de Catalunya
**Institut Català d'Assistència
i Serveis Socials**

MODEL D'ATENCIÓ A PERSONES SENSE LLAR

CATÀLEG DE SERVEIS I EQUIPAMENTS

Octubre 2010



INDEX

	Pàgina
1. SERVEIS DE DETECCIÓ	3
2. TRACTAMENT SOCIAL	7
3. PRIMERA ACOLLIDA I ATENCIÓ BÀSICA	17



1. SERVEIS DE DETECCIÓ

Es distingeixen diferents mecanismes per a la detecció de situacions de desatenció social, en funció de la seva relació amb el conjunt de serveis que integren la xarxa específica d'atenció:

- 1.- Directes: propis de la xarxa específica d'atenció.
- 2.- Indirectes: aliens a la xarxa específica d'atenció.

- DIRECTES (ADD)

Codi catàleg	ADD1
Nom	Equips de detecció i intervenció a carrer
Definició	Detecció, contacte i recollida d'informació dels usuaris/es i el seu entorn, per actuar facilitant la vinculació de les PSL als recursos i serveis de la xarxa d'atenció, especialment d'aquells que es mostren inicialment refractaris a la intervenció social i es troben desvinculats dels circuits d'atenció o els utilitzen de manera instrumental i concreta per fer front únicament a necessitats quotidianes, sense que aquest ús es tradueixi en l'adherència a un pla de treball de millora.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• La detecció territorial de les persones o grups en situació de pobresa i exclusió social extrema.• La recollida sistematitzada d'informació sobre les persones i grups, així com de l'entorn immediat en què han estat contactades.• L'elaboració d'ecomapes del territori que informin sobre la presència de persones sense sostre, oferint resultats de les prospeccions mitjançant informes periòdics i/o puntuals.• Promoure la vinculació de les persones afectades als recursos d'atenció bàsica, previstos pel model d'atenció, i l'adherència a plans de treball personalitzats.• La derivació d'aquells casos que, per les seves característiques, puguin ser atesos des dels Equips de Tractament específics o, per defecte, l'orientació o derivació a altres recursos residencials d'atenció integral.• La intervenció urgent i intensiva sobre els punts del territori on es detecti presència continuada de persones sense sostre, a través de les demandes rebudes per les administracions territorials o serveis de la seva competència.• L'observació i anàlisi de les dinàmiques de les PSL i com afecten aquestes a l'espai públic i el veïnatge; elaboració de propostes per reduir l'afectació que aquestes dinàmiques tenen sobre els espais i la ciutadania.
Població diana	Persones i famílies sense llar sense cap excepció.
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Responsable• Treballadors/es socials• Educadors/es socials
Horari	De dilluns a diumenge, en franges horàries de matí, tarda i nit.
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Directe• Oficina d'urgència i emergència social• Serveis d'atenció bàsica• Serveis de tractament• Serveis Bàsics d'Atenció Social• Agents aliens a la xarxa d'atenció (mecanismes indirectes ADI)
Observacions	<p>Aquests equips poden quedar inscrits dins dels diversos recursos i equipaments descrits en aquest model, equips específics d'atenció i equipaments residencials. La seva organització pot ser territorial, constituint-se subequips amb un abast territorial determinat.</p> <p>Per dur a terme les funcions descrites caldrà que disposin d'un sistema d'informació (base de dades) compatible i connectat amb la resta de serveis i equipaments. Aquest sistema ha de permetre oferir la informació en forma de mapes.</p>



Codi catàleg	ADD2
Nom	Sistema de comunicació telefònica/electrònica
Definició	Mecanisme d'informació consistent en posar a disposició dels ciutadans, individualment o organitzada, telèfons i adreces electròniques per permetre a veïns, comerciants i població en general comunicar situacions de desatenció social que detectin en les seves àrees de residència, treball, esbarjo o altres.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• Atenció telefònica/electrònica i registre de les demandes rebudes• Classificació de les demandes i comunicació als equips previstos• Resposta als informants de les accions dutes a terme
Població diana	Persones i famílies sense llar sense cap excepció
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Responsable• Informadors/es• Administratius/ves
Horari	12 / 24 hores
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Ciutadania• Serveis Socials Bàsics d'Atenció Social• Agents aliens a la xarxa d'atenció (mecanismes indirectes ADI)
Observacions	A través d'aquesta comunicació actuaran els equips de detecció i intervenció, donant resposta als remitenters de la situació. Aquest sistema permet complementar la feina de detecció dels equips específics, i a més facilitar a la ciutadania informació sobre el treball realitzat amb les persones sense sostre, dificultats, possibilitats, etc. Es dur a terme, alhora, una tasca pedagògica entre la població general, sovint desconixedora de la realitat de les persones sense sostre i de la complexitat dels processos d'atenció.

Codi catàleg	ADD3
Nom	Serveis d'atenció bàsica
Definició	Els serveis i equipaments que ofereixen atenció bàsica directa a les persones usuàries (serveis de dutxes i rober, serveis de menjador i serveis pal·liatius d'acolliment nocturn) poden detectar situacions de desatenció, fonamentalment que afecten a persones que utilitzen aquests serveis amb diferents graus d'intensitat, però sempre de manera instrumental, sense que aquest ús es tradueixi en l'inici d'un pla integral de millora.
Funcions	
Població diana	Aquests apartats es definiran en el capítol destinat a detallar els recursos de primera acollida i atenció bàsica (APA).
Perfils professionals	
Horari	Constatem aquí els recursos que actuen, o poden actuar, com a mecanismes de detecció i primer contacte.
Accés	
Observacions	

Codi catàleg	ADD4
Nom	Centres d'acolliment diürn
Definició	Els centres d'acolliment diürn poden actuar alhora com a mecanisme de detecció en aquells casos on l'usuari/a fa un ús freqüent dels serveis bàsics i d'accés directe que ofereixen, sense que aquest ús impliqui la vinculació a una programació d'activitats estable i d'acord amb un pla de treball previ.
Funcions	
Població diana	Aquests apartats es definiran en el capítol destinat a detallar els recursos de tractament social (ATS).
Perfils professionals	
Horari	Constatem aquí els recursos que actuen, o poden actuar, com a mecanismes de detecció i primer contacte.
Accés	
Observacions	



- INDIRECTES (ADI)

Aquests mecanismes impliquen la detecció de situacions de desatenció a través de diferents serveis i equipaments aliens a la xarxa específica, integrats en altres sistemes de serveis. Per això, no s'identifiquen aquests serveis a través de les fitxes que descriuen els equipaments i serveis del model. La relació dels serveis i equipaments descrits amb la xarxa d'atenció específica a PSL suposa la implementació d'un protocol únic de comunicació i informació de la situació detectada.

Codi catàleg	ADI1
Nom	Serveis bàsics d'atenció social
Relació amb el MAPSL	Els SBAS en detectar una situació susceptible d'atenció específica disposarà d'un protocol intern de comunicació quan, des d'aquests equips, es tingui coneixement, directament o indirecta, de situacions de desatenció associades a manca de domicili.
Observacions	El protocol de comunicació es remetrà als serveis específics d'atenció disponibles. Igualment, en aquesta comunicació intervindran tots aquells equips i serveis municipals d'acció social que, per la naturalesa de les seves competències, puguin tenir coneixement d'aquestes situacions.

Codi catàleg	ADI2
Nom	Polícia local / Cossos de seguretat
Relació amb el MAPSL	Les policies locals i els mossos d'esquadra, en els casos on el municipi no disposi de policia local o aquesta sigui insuficient, actuaran coordinadament amb els serveis específics d'atenció, o aquells designats en absència dels primers, informant de les situacions de desatenció social associades a la manca de domicili de les que tinguin coneixement derivat de la seva funció.
Observacions	En casos concrets aquests cossos podran donar cobertura als equips de detecció i intervenció a carrer quan la situació informada requereixi de la presència d'agents de la policia, bé sigui per una qüestió de seguretat en la intervenció, bé per una qüestió estratègica.

Codi catàleg	ADI3
Nom	Oficines d'urgència i emergència social
Relació amb el MAPSL	En cas que el territori disposi d'equips d'atenció a les urgències i emergències socials, aquests comunicaran als equips o serveis específics, o a aquells en qui es delegui l'actuació en absència dels primers, totes aquelles situacions susceptibles d'atenció per part d'aquests equips i serveis.
Observacions	En cas que s'hagi de fer una intervenció urgent i immediata, serà l'equip d'urgències qui la durà a terme en primera instància, derivant el seguiment i la responsabilitat de la intervenció posterior un cop feta la primera actuació de xoc.

Codi catàleg	ADI4
Nom	Dispositius estacionals d'allotjament -1-
Relació amb el MAPSL	En el cas dels territoris que, per causes de climatologia extrema (fred, neu, pluja), despleguin recursos temporals d'atenció i allotjament per a les persones que no disposen de domicili, i quan el desplegament d'aquests no depengui de la xarxa específica d'atenció, es mantindrà un fitxer actualitzat de les persones ateses de manera que pugui ser contrastat amb els propis de la xarxa específica d'atenció. D'aquesta manera es posa en coneixement d'aquesta xarxa les possibles situacions sobrevingudes i desconegudes.
Observacions	Des d'aquests dispositius, i mentre duri l'emergència que els genera, es podran derivar als serveis específics d'atenció les persones que, amb un grau més elevat de vulnerabilitat, requereixin d'atencions més especialitzades i continuades i a aquelles susceptibles o demandants d'atenció social.



Codi catàleg	ADI5
Nom	Dispositius estacionals d'allotjament -2-
Relació amb el MAPSL	Com en el cas anterior, però quan els dispositius d'allotjament temporal responen a causes geoeconòmiques i altres (treball estacional, proliferació d'assentaments en espais públics o privats), s'informarà als serveis responsables de l'atenció a les persones sense domicili de les situacions de major vulnerabilitat i que requereixin, i acceptin/sol·licitin, un tractament social continuat.
Observacions	Des d'aquests dispositius, i mentre duri l'emergència que els genera, es podran derivar als serveis específics d'atenció les persones que, amb un grau més elevat de vulnerabilitat, requereixin d'atencions més especialitzades i continuades i a aquelles susceptibles o demandants d'atenció social.

Codi catàleg	ADI6
Nom	Serveis tècnics municipals
Relació amb el MAPSL	Les diferents àrees de responsabilitat municipal i territorial (parcs i jardins, manteniment urbà, neteja), i en especial els equips tècnics que treballen directament al carrer, tenen un alt grau de coneixement de les zones sobre les que actuen. Per complementar la tasca de detecció i intervenció a carrer aquests equips informaran de la presència de persones sense domicili i dels problemes associats als equips específics, perquè actuïn de manera immediata i continuada segons el grau d'afectació.
Observacions	En casos concrets d'actuació sobre l'espai públic, i quan aquesta actuació es vegi impedida o condicionada per la presència de persones sense domicili, els serveis d'atenció actuaran coordinadament amb els diferents serveis tècnics, donant cobertura quan aquests així ho requereixin. Igualment, en ocasions, es requerirà per part dels equips específics d'atenció la intervenció d'equips de neteja, manteniment, etc. com a estratègia d'acció front assentaments continuats.

Codi catàleg	ADI7
Nom	Xarxa de salut
Relació amb el MAPSL	Tots els serveis i equipaments que integren la xarxa de salut i salut mental disposaran d'un protocol d'informació i de derivació, per comunicar i adreçar als serveis específics d'atenció aquells casos en que s'evidenciï la manca de sostre i recursos econòmics i personals per fer front a la subsistència. En els casos on el grau de vulnerabilitat així ho requereixi la derivació podrà efectuar-se directament a un centre d'acolliment (en cas de disposar-ne) o al servei d'acolliment previst. En els casos d'un grau menor de vulnerabilitat s'informarà als equips encarregats de l'atenció de la situació, informant la persona d'on ha de dirigir-se per rebre atenció.
Observacions	En els casos on s'iniciï un pla de treball, i especialment, en aquells on calgui control i tractament mèdic, els equips específics d'atenció actuaran coordinadament amb els serveis sanitaris referents del cas. Cal tenir present que els recursos i equipaments específics d'atenció no són, en cap cas, recursos substitutoris dels recursos sanitaris, ni d'altres recursos que componen altres sistemes de serveis. És convenient evitar l'accés de persones amb malalties infeccioses greus sense tractament i de persones que requereixen d'atencions sanitàries complexes i continuades.



2. TRACTAMENT SOCIAL

Codi catàleg	ATS1
Nom	Equips bàsics d'atenció
Definició	Equips tècnics destinats a l'atenció integral de persones i famílies sense llar, basada en el reconeixement de drets, l'apoderament, l'autonomia personal i la vinculació social; així com en el caràcter preventiu, comunitari i activador dels recursos que s'ofereixen. Serà missió d'aquests equips la redacció d'un diagnòstic social que permeti l'abordatge posterior de les problemàtiques individuals i familiars. Establir un pla de suport personal-familiar que ha d'implicar en tot cas l'assignació d'un professional de referència i d'un itinerari integral d'atenció acordat amb cada persona beneficiària, articulant els suports i serveis necessaris per afavorir l'itinerari des de la lògica de l'apoderament i l'autonomia.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• La redacció d'un diagnòstic social que permeti l'abordatge posterior de les problemàtiques individuals.• El disseny d'un pla de treball individualitzat, basat en les característiques que presenti la persona i el seu nivell de necessitat.• Iniciar les accions necessàries per apropar la xarxa de recursos a la persona, assegurant la correcta comprensió i utilització.• Assegurar el control i seguiment de la persona durant el procés d'intervenció i la gestió dels diferents recursos previstos.
Població diana	Persones i famílies sense llar sense excepció
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Treballador/a social• Educador/a social• Psicòleg/a• Informadors/es / recepcionistes
Horari	<ul style="list-style-type: none">• Opció A<ul style="list-style-type: none">▪ De dilluns a divendres de 08:00 a 20:00 hores▪ Es poden preveure torns de guàrdia per cobrir caps de setmana i festius• Opció B<ul style="list-style-type: none">▪ De dilluns a diumenge de 08:00 a 20:00 hores▪ Es poden preveure torns de guàrdia per cobrir de 20:00 a 08:00 hores
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Directe• Derivació/Orientació:<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció directes (ADD)▪ Serveis de detecció indirectes (ADI)▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (APA/ATS)▪ Serveis bàsics d'atenció social
Observacions	Aquests equips poden formar d'un equip més ampli que inclou el servei de primera acollida (APA3) i els equips de detecció i intervenció al carrer (ADD1).



Codi catàleg	ATS2
Nom	Serveis de residència per a persones adultes en situació d'exclusió social
Definició	<p>Serveis d'acolliment residencial temporal i de suport a persones adultes en situació d'exclusió social que no disposen d'habitatge o de condicions sociofamiliars i d'atenció per romandre al seu habitatge.</p> <p>L'objecte és l'acolliment residencial temporal facilitant un entorn favorable, procurant el benestar de les persones ateses i facilitant la integració social, tot mantenint el màxim grau d'autonomia. Es garanteix l'acolliment i convivència, l'allotjament i manutenció, bugaderia i repàs de roba, suport social i programes d'activitats adreçats al manteniment de l'autonomia, com també de prevenció del deteriorament psicopsíquic. Igualment, es garanteix l'assistència sanitària.</p> <p>Com en el cas dels ATS1 els tècnics adscrits als equipaments hauran de establir un pla de suport personal que ha d'implicar en tot cas l'assignació d'un professional de referència i d'un itinerari integral d'atenció acordat amb cada persona beneficiària, articulant els suports i serveis necessaris per afavorir l'itinerari des de la lògica de l'apoderament i l'autonomia.</p>
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• L'allotjament temporal• L'alimentació (esmorzar, dinar i sopar)• Serveis d'higiene, rober i consigna• L'atenció mèdica (servei de farmaciola, consultes, control i petites cures)• La redacció d'un diagnòstic social que permeti l'abordatge posterior de les problemàtiques individuals.• El disseny d'un pla de treball individualitzat, basat en les característiques que presenti la persona i el seu nivell de necessitat.• Iniciar les accions necessàries per apropar la xarxa de recursos a la persona, assegurant la correcta comprensió i utilització.• Assegurar el control i seguiment de la persona durant el procés d'intervenció i la gestió dels diferents recursos previstos.• El disseny d'una programació d'activitats internes i externes per complementar el pla de treball individualitzat.• La creació d'espais de relació i de promoció de la sociabilitat i la col·laboració.
Població diana	Homes i dones sense llar majors d'edat.
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Treballador/a social• Educador/a social• Talleristes / dinamitzadors (segons activitats previstes)• Psicòleg/a• Metge/ssa• Infermer/a• Informadors/es / recepcionistes• Auxiliars• Cuiner/a• Neteja• Seguretat
Horari	365 dies, 24 hores al dia
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Derivació<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció directes (ADD)▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (APA/ATS)
Observacions	La derivació caldrà proposar-la, a través d'informe, a una comissió d'admissions que en regularà l'accés.



Codi catàleg	ATS3
Nom	Centres d'acolliment diürn per a persones sense llar
Definició	<p>Serveis d'acolliment diürn amb una oferta d'activitats complementàries i de recolzament als plans de suport per a aquelles persones referenciades en algun dels serveis i equipaments d'atenció; amb disponibilitat d'espais de lliure accés per detectar situacions de desatenció social de persones no vinculades al sistema d'atenció social i que requereixen d'atenció social i seguiment.</p> <p>En alguns casos els serveis d'acolliment diürn podran encabir en les seves instal·lacions serveis d'atenció bàsica: menjador, higiene personal, així com atenció mèdica i d'infermeria. Alguns d'aquests serveis poden funcionar de manera independent, sense que el seu ús impliqui una vinculació a la resta de serveis del centre diürn. Poden, igualment, tenir caràcter obert, mitjançant l'accés directe sense necessitat, per part dels seus usuaris, de tenir assignat un professional de referència.</p>
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• La creació d'espais de relació i de dinamització.• El disseny d'una programació d'activitats internes i externes per complementar el pla de treball individualitzat.• La promoció de la participació dels usuaris en les diferents esferes de la vida comunitària.• Posar en coneixement dels serveis de tractament casos que, per la seva extrema vulnerabilitat requereixen d'una atenció més integral (ATS2).• Promoure l'adherència dels usuaris no vinculats a plans de treball en el marc de serveis específics (ATS1).• L'atenció mèdica (servei de farmaciola, consultes, control i petites cures). <p>En els casos que l'equipament integri serveis d'atenció bàsica:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cobrir diàriament l'alimentació a persones amb situació d'exclusió social• Promoure hàbits correctes d'alimentació.• Facilitar diàriament serveis de dutxes i rober a persones amb situació d'exclusió social.• Promoure hàbits d'higiene i cura personal.
Població diana	Homes i dones sense llar majors d'edat
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Treballador/a social / Educador/a social• Talleristes / dinamitzadors (segons activitats previstes)• Metge/ssa• Infermer/a• Informadors/es / recepcionistes• Auxiliars• Cuiner/a• Neteja• Seguretat
Horari	De dilluns a diumenge de 08:00 a 20:00 hores
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Directe• Derivació/Orientació:<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció directes (ADD)▪ Serveis de detecció indirectes (ADI)▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (APA/ATS)▪ Serveis bàsics d'atenció social
Observacions	<p>En alguns casos els centres d'acolliment diürn podran encabir en les seves instal·lacions serveis d'atenció bàsica: menjador, higiene personal, així com atenció mèdica i d'infermeria. Alguns d'aquests serveis poden funcionar de manera independent, sense que el seu ús impliqui una vinculació a la resta de serveis del centre diürn. Poden, igualment, tenir caràcter obert, mitjançant l'accés directe sense necessitat, per part dels seus usuaris, de tenir assignat un referent.</p>



Codi catàleg	ATS41
Nom	Serveis residencials d'atencions bàsiques per a persones sense llar
Definició	L'objecte és l'acolliment residencial temporal facilitant un entorn favorable, procurant el benestar de les persones ateses i facilitant la integració social, tot mantenint el màxim grau d'autonomia. Es garanteix l'acolliment i convivència, l'allotjament i manutenció, bugaderia i repàs de roba, suport social i programes d'activitats adreçats al manteniment de l'autonomia, com també de prevenció del deteriorament físicopsíquic. Igualment, es garanteix l'assistència sanitària.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• L'allotjament temporal• L'alimentació (esmorzar, dinar i sopar)• Serveis d'higiene, rober i consigna• L'atenció mèdica (servei de farmaciola, consultes, control i petites cures)• El disseny d'un pla de treball individualitzat, basat en les característiques que presenti la persona i el seu nivell de necessitat.• Iniciar les accions necessàries per apropar la xarxa de recursos a la persona, assegurant la correcta comprensió i utilització.• Assegurar el control i seguiment de la persona durant el procés d'intervenció i la gestió dels diferents recursos previstos.• El disseny d'una programació d'activitats internes i externes per complementar el pla de treball individualitzat.• La creació d'espais de relació i de promoció de la sociabilitat i la col·laboració.
Població diana	Homes i dones sense llar majors d'edat. Previstos per aquelles persones refractàries a l'atenció social, amb llarga trajectòria de vida al carrer, amb dificultats d'adaptació i problemes associats no resolts que els impedeixen l'accés a altres centres i que requereixen d'un entorn de contenció i atenció flexible. En aquests casos l'equipament actua com a mecanisme de contenció i pal·liatiu, a l'espera de trobar una solució finalista per cada cas.
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Treballador/a social• Educador/a social• Talleristes / dinamitzadors (segons activitats previstes)• Metge/ssa• Infermer/a• Informadors/es / recepcionistes• Auxiliars• Neteja• Seguretat
Horari	365 dies, 24 hores al dia
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Derivació<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció directes (ADD)▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (APA/ATS)
Observacions	L'accés a aquests centres es preveu flexible i recomanat per professionals que, un cop valorades les opcions disponibles, descarten altres modalitats d'atenció. La derivació caldrà proposar-la, a través d'informe, a una comissió d'admissions que en regularà l'accés.



Codi catàleg	ATS42
Nom	Centres residencials de llarga estada per a persones sense llar
Definició	L'objecte és l'acolliment residencial temporal facilitant un entorn favorable, procurant el benestar de les persones ateses i facilitant la integració social, tot mantenint el màxim grau d'autonomia. Es garanteix l'acolliment i convivència, l'allotjament i manutenció, bugaderia i repàs de roba, suport social i programes d'activitats adreçats al manteniment de l'autonomia, com també de prevenció del deteriorament físicopsíquic. Igualment, es garanteix l'assistència sanitària.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• L'allotjament temporal• L'alimentació (esmorzar, dinar i sopar)• Serveis d'higiene, rober i consigna• L'atenció mèdica (servei de farmaciola, consultes, control i petites cures)• El disseny d'un pla de treball individualitzat, basat en les característiques que presenti la persona i el seu nivell de necessitat.• Iniciar les accions necessàries per apropar la xarxa de recursos a la persona, assegurant la correcta comprensió i utilització.• Assegurar el control i seguiment de la persona durant el procés d'intervenció i la gestió dels diferents recursos previstos.• El disseny d'una programació d'activitats internes i externes per complementar el pla de treball individualitzat.• La creació d'espais de relació i de promoció de la sociabilitat i la col·laboració.
Població diana	Homes i dones sense llar majors d'edat. Previstos per persones que no tenen altres alternatives d'atenció. Principalment persones que, tot i ser susceptibles d'atenció per part d'altres sistemes de protecció, no hi poden accedir, així com per a malalts convalsents que no tenen altres alternatives en tant durí el procés de convalsència. En aquest cas el centre es pensa per acollir a aquelles persones que, un cop finalitzat el pla de treball, no es troben en situació de viure sense recolzament social, bé per raons d'edat, d'incapacitat personal i/o física, etc.
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Treballador/a social• Educador/a social• Talleristes / dinamitzadors (segons activitats previstes)• Metge/ssa• Infermer/a• Informadors/es / recepcionistes• Auxiliars• Neteja• Seguretat
Horari	365 dies, 24 hores al dia
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Derivació<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció directes (ADD)▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (APA/ATS)
Observacions	L'accés a aquests centres es preveu flexible i recomanat per professionals que, un cop valorades les opcions disponibles, descarten altres modalitats d'atenció. La derivació caldrà proposar-la, a través d'informe, a una comissió d'admissions que en regularà l'accés.



Codi catàleg	ATSS
Nom	Serveis d'habitatges d'inclusió
Definició	Habitatges temporals compartits destinats a homes, dones i famílies sense llar. Es preveuen com a recursos complementaris d'atenció que han d'assegurar un entorn idoni i afavoridor per dur a terme el pla de treball.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• L'allotjament temporal• Establir un diagnòstic precís de les carències i problemes dels usuaris en el marc de la vida domèstica.• Oferir un espai de rehabilitació i adquisició d'hàbits d'organització personal i domèstica.• Promoure l'oci i el lleure des d'una perspectiva integradora.• Oferir un espai de treball per a la capacitació i inserció laboral. <p><u>Específicament, i en el cas de les famílies i menors:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Millorar significativament la competència i capacitat educativa envers els fills, afavorint l'aprenentatge de les habilitats relacionades amb la criança, cura i acceptació dels fills tot millorant les habilitats per assumir el rol parental.• Augmentar la implicació i vincle afectiu en les relacions familiars, especialment les de les mares/pares envers els seus fills.• Facilitar i oferir elements per entendre que la seva funció com a pares i mares és ser un component actiu en la satisfacció de les necessitats afectives dels seus fills.• Garantir suport assistencial i educatiu als components adults de la família, entesos com a persones individuals amb mancances i necessitats, per tal d'ajudar-los a afrontar i compensar els seus dèficits individuals.• Augmentar i millorar la qualitat de la relació de les famílies amb les escoles bressol i CEIP del territori per tal de motivar un procés de derivació dels infants cap a aquestes estructures educatives plenament normalitzadores i socialitzadores per l'infant.• Disminuir les situacions d'alt risc social i de desemparament dels infants.• Prevenir les situacions de desatenció, negligència i incompliment dels deures de protecció per part dels pares.• Detectar de manera primerenca aquelles situacions on se sospiti o hi hagi indicis de maltractament (físic i/o emocional).• Oferir als infants un context de seguretat, protecció, continuïtat, estabilitat física i emocional i d'ajuda als seus pares on aquests puguin identificar les necessitats dels seus fills per tal de facilitar-los una atenció socioeducativa que compensi els dèficits i potencii les habilitats evolutives.• Garantir l'accés dels infants als recursos ordinaris i socialitzadors en l'àmbit de la salut i del lleure.
Població diana	Homes, dones i famílies sense llar que requereixen d'un suport en el seu procés d'inclusió i que presenten un pronòstic favorable a curt i mig termini.
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Educadors/es
Horari	365 dies, 24 hores al dia
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Derivació<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (ATS)
Observacions	<p>Es recomanable que els usuaris/es es trobin en una fase de desestructuració personal que els permeti incorporar-se a un equipament que els demana una autonomia suficient per desenvolupar-se en la vida diària, sense la necessitat de suports específics continuats. Així mateix, que hagin superat una primera fase de tractament amb resultats òptims, dels que se'n desprèn una bona disposició per acceptar i interioritzar normes i compromisos.</p> <p>La derivació caldrà proposar-la, a través d'informe, a una comissió d'admissions que en regularà l'accés.</p>



Codi catàleg	ATS6
Nom	Centres d'acolliment per a famílies
Definició	Equipaments integrals d'acolliment familiar que garanteixen alimentació, higiene i altres serveis complementaris a l'atenció social. Aquests equipaments ofereixen atenció psicosocial i educativa i atenció mèdica i d'infermeria.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• L'allotjament temporal• L'alimentació (esmorzar, dinar i sopar)• Serveis d'higiene, rober i consigna• L'atenció mèdica (servei de farmaciola, consultes, control i petites cures)• La redacció d'un diagnòstic social que permeti l'abordatge posterior de les problemàtiques familiars.• El disseny d'un pla de suport familiar, basat en les característiques que presenti la família i el seu nivell de necessitat.• Iniciar les accions necessàries per apropar la xarxa de recursos a la família, assegurant la correcta comprensió i utilització.• Assegurar el control i seguiment de la família durant el procés d'intervenció i la gestió dels diferents recursos previstos.• El disseny d'una programació d'activitats internes i externes per complementar el pla de treball familiar.• La creació d'espais de relació i de promoció de la sociabilitat i la col·laboració.
Població diana	Famílies sense llar amb menors a càrrec de 0 a 12 anys
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Treballador/a social• Educador/a social• Talleristes / dinamitzadors (segons activitats previstes)• Psicòleg/a• Metge/ssa• Infermer/a• Informadors/es / recepcionistes• Auxiliars• Cuiner/a• Neteja• Seguretat
Horari	365 dies, 24 hores al dia
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Derivació<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció directes (ADD)▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (APA/ATS)
Observacions	La derivació caldrà proposar-la, a través d'informe, a una comissió d'admissions que en regularà l'accés.



Codi catàleg	ATS7
Nom	Escoles de família
Definició	Equipaments d'acolliment diürn amb una oferta d'activitats, complementàries i de recolzament als plans de suport, per a aquelles persones referenciades en algun dels serveis i equipaments d'atenció. Actuen com a centres de recolzament al pla de suport familiar en els casos que, per inexperiència o manca de recursos personals, les mares i pares requereixen de suports suplementaris en l'educació dels seus fills.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• Millorar significativament la competència i capacitat educativa envers els fills, afavorint l'aprenentatge de les habilitats relacionades amb la criança, cura i acceptació dels fills tot millorant les habilitats per assumir el rol parental.• Augmentar la implicació i vincle afectiu en les relacions familiars, especialment les de les mares/pares envers els seus fills.• Facilitar i oferir elements per entendre que la seva funció com a pares i mares és ser un component actiu en la satisfacció de les necessitats afectives dels seus fills.• Garantir suport assistencial i educatiu als components adults de la família, entesos com a persones individuals amb mancances i necessitats, per tal d'ajudar-los a afrontar i compensar els seus dèficits individuals.• Augmentar i millorar la qualitat de la relació de les famílies amb les escoles bressol i CEIP del territori per tal de motivar un procés de derivació dels infants cap a aquestes estructures educatives plenament normalitzadores i socialitzadores per l'infant.• Disminuir les situacions d'alt risc social i de desemparament dels infants.• Prevenir les situacions de desatenció, negligència i incompliment dels deures de protecció per part dels pares.• Detectar de manera primerenca aquelles situacions on se sospiti o hi hagi indicis de maltractament (físic i/o emocional).• Oferir als infants un context de seguretat, protecció, continuïtat, estabilitat física i emocional i d'ajuda als seus pares on aquests puguin identificar les necessitats dels seus fills per tal de facilitar-los una atenció socioeducativa que compensi els dèficits i potencii les habilitats evolutives.
Població diana	Famílies sense llar amb menors a càrrec de 0 a 6 anys
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Educador/a social• Psicòleg/a• Auxiliars (treballadors/es familiars)• Talleristes / dinamitzadors (segons activitats previstes)
Horari	De dilluns a divendres de 10:00 a 12:30 Tardes segons programació: de 17:30 a 19:30
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Derivació<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (ATS)
Observacions	Es desenvolupen activitats per mares i pares amb la presència de menors (preferentment els no escolaritzats de 0 a 3 anys), i també activitats dirigides exclusivament a les mares i pares amb menors en edat preescolar i escolar (3 a 6 i 6 a 16 anys).



- RECURSOS DE SUPORT

A banda, dels recursos i equipaments esmentats es contemplen recursos de suport en els diferents serveis que ofereixen atenció integral i que contemplen el disseny i seguiment d'un pla de suport personal i familiar amb l'assignació d'un referent.

Codi catàleg	RS1
Nom	Servei d'acolliment temporal
Definició	<p>Serveis d'acolliment temporal que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals d'urgència i quan és necessari l'allotjament per desenvolupar i dur a terme les accions contemplades en el pla de treball.</p> <p>Aquesta modalitat d'allotjament pot prestar-se en pensions i hostals que ofereixen, a través d'acords amb els municipis i territoris possibilitat d'allotjar persones vinculades als diferents recursos d'atenció social. Igualment pot prestar-se en establiments propis de la xarxa d'atenció social, com ara en la modalitat d'apartaments compartits, amb espais comuns, que forment part d'un únic equipament (hostal social).</p>
Funcions	<p>Allotjament, amb possibilitat d'alimentació si s'escau.</p> <p>En aquests establiments s'ofereix una atenció pal·liativa, a l'espera d'una anàlisi més àmplia que permeti definir el recurs de destinació.</p> <p>Igualment, es pensa per persones amb dèficits lleus d'estructuració personal, que no requereixen d'entorns de major contenció per desenvolupar el pla de treball.</p>
Població diana	Persones i famílies sense llar sense excepcions, llevat de persones que per l'alt grau de desestructuració que presenten o per problemes físics i psíquics no en poden fer ús.
Serveis als que es destinen	Equips de detecció i intervenció al carrer (ADD1). Serveis de primera acollida (APA3) Equips bàsics d'atenció (ATS1).
Observacions	L'ús d'aquests recursos va lligat a l'evolució del pla de treball i ha de renovar-se quinzenalment com a màxim.



Codi catàleg	RS2
Nom	Prestacions econòmiques d'urgència social
Definició	Ajuts en metàl·lic que s'ofereixen a les persones i famílies per cobrir necessitats urgents, que no poden ser cobertes d'altra manera. Aquests ajuts sempre es corresponen amb els objectius del pla de suport personal/familiar.
Funcions	Ajudar al desenvolupament de les accions contingudes en el pla de treball. Es distingeixen 8 tipologies d'ajuts: <ul style="list-style-type: none">• Alimentació (per impossibilitat de fer ús de serveis d'alimentació, familiar, per nadons, etc.).• Transport (per a gestions, problemes de mobilitat, etc.).• Retorn (per retorn al lloc d'origen).• Higiene personal (bugaderia, bolquers, productes d'higiene, etc.).• Mèdics (medicació, tractament odontològic, oftalmologia, interrupció de l'embaràs, etc.).• Documentació (despeses derivades de la regularització/obtenció de la documentació personal).• Habitatge (despeses derivades del lloguer d'un habitatge, del parament, adequació i reparacions, etc.).• Altres (despeses escolars, per formació, roba, etc.).
Població diana	Persones i famílies sense llar sense excepcions amb necessitat urgent d'una assignació econòmica.
Serveis als que es destinen	Equips de detecció i intervenció al carrer (ADD1). Centres temporals d'acolliment nocturn (APA1) Serveis de primera acollida (APA3). Equips bàsics d'atenció (ATS1). Centres integrals d'acolliment (ATS2). Centres residencials (ATS4.1 i ATS4.2). Centres d'acolliment per a famílies (ATS6).
Observacions	La concessió de l'ajut haurà d'anar degudament documentada i justificada amb documents que n'acreditin l'ús i l'import.



3. PRIMERA ACOLLIDA I ATENCIÓ BÀSICA

Codi catàleg	APA1
Nom	Centres temporals d'acolliment nocturn per a persones sense llar
Definició	Equipaments residencials temporals de primera acollida per a l'atenció a persones sense llar. Actuen com a recursos paliatius per a atendre les demandes d'atenció bàsica i allotjament. Igualment, actuen com a mecanismes de detecció de situacions d'exclusió social severa i promouen la vinculació a la resta de recursos de la xarxa d'atenció i a d'altres del sistema de benestar social, amb la finalitat d'aconseguir l'adherència continuada de les persones usuàries a un pla de treball. Aquest tipus d'equipament dóna resposta a les necessitats personals dels residents des de dues vessants complementàries: l'atenció a les necessitats bàsiques i l'atenció en els àmbits social i sanitari.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• Allotjament nocturn temporal• Alimentació (sopar i esmorzar)• Serveis d'higiene i rober• Atenció mèdica (servei de farmaciola, consultes i petites cures)• Orientació i suport socioeducatiu
Població diana	Homes i dones sense llar majors d'edat
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Treballador/a social• Educador/a social• Metge/ssa / Infermer/a• Auxiliars• Neteja• Vigilant de seguretat
Horari	365 dies de 20:00 a 08:00 hores
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Directe• Derivació/Orientació:<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció directes (ADD)▪ Serveis de detecció indirectes (ADI)▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (APA/ATS)▪ Serveis bàsics d'atenció social
Observacions	<p>Aquest equipament té un caràcter temporal. Es recomana una estada màxima de 4 mesos, superats els quals cal haver trobat, si s'escau, una solució de continuïtat en el si d'altres equipaments o serveis d'atenció.</p> <p>Igualment, cal tenir en compte que no és un recurs substitutiu de recursos sanitaris ni d'altres recursos que componen altres sistemes de serveis. També és convenient evitar l'ingrés de persones amb malalties infeccioses amb risc de contagi i sense tractament, i de persones que requereixen d'atencions sanitàries complexes i continuades. Tampoc es recomana l'ingrés de persones addictes a drogues quan el procés de desintoxicació pot suposar un risc per la seva vida, ni l'ingrés de malalts mentals en situació de crisi.</p>



Codi catàleg	APA2
Nom	Dispositius estacionals d'allotjament
Definició	En el cas dels territoris que, per causes de climatologia extrema (fred, neu, pluja) o per causes geoeconòmiques i altres (treball estacional, proliferació d'assentaments en espais públics o privats), despleguin recursos temporals d'atenció i allotjament per a les persones que no disposen de domicili, pot ser necessari augmentar l'oferta de places d'acolliment amb dispositius estacionals.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• Allotjament nocturn temporal• Alimentació (sopar i esmorzar)• Serveis d'higiene i rober• Orientació i suport socioeducatiu en funció de la causa del seu desplegament
Població diana	Homes i dones sense llar majors d'edat
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Treballador/a social• Educador/a social• Auxiliars• Neteja• Vigilant de seguretat
Horari	Mentre duri la causa origen del desplegament de 19:00 a 09:00 hores
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Derivació/Orientació:<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció directes (ADD)▪ Serveis de detecció indirectes (ADI)
Observacions	Aquests equipaments tenen un caràcter pal·liatiu. La seva temporalitat ve condicionada pels factors que originen la seva posada en marxa: quan aquests han desaparegut o s'han esmorteït els seus efectes.

Codi catàleg	APA3
Nom	Serveis de primera acollida
Definició	Els equips d'atenció específica a persones sense llar, o altres que n'assumeixin l'atenció, disposen d'equips professionals per atendre en primera instància totes aquelles demandes referides a l'atenció bàsica: alimentació, higiene, salut i allotjament. En els casos on la resposta i l'atenció siguin ineludibles per evitar un risc evident vers la integritat de la persona, aquests equips despleguen els recursos necessaris i al seu abast per fer front a la situació principal que origina la demanda.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• Exploració i anàlisi de la demanda• Desplegament dels recursos idonis i disponibles• Disseny i seguiment de pla de treball de contenció• Derivació als serveis idonis en funció de la demanda i anàlisi realitzats
Població diana	Persones i famílies sense llar sense excepció
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Treballadors/es socials• Educadors/es socials
Horari	De dilluns a divendres de 08:00 a 14:00 i de 16:00 a 20:00
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Directe• Derivació/Orientació:<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció indirectes (ADI)▪ Serveis bàsics d'atenció social▪ Serveis de primera acollida i atenció bàsica (APA)
Observacions	La finalitat d'aquests subequips, integrats en els equips d'atenció específics (ATS1), és la vinculació dels demandants a un pla de treball a desenvolupar des dels equips de tractament.



Codi catàleg	APA4
Nom	Serveis de menjador
Definició	<p>Serveis destinats a cobrir les necessitats d'alimentació de les persones usuàries. Poden incorporar també altres objectius per treballar i promoure hàbits referents a l'alimentació i hàbits saludables.</p> <p>Aquests serveis hauran de comptar amb una varietat de menús que s'ajustin a necessitats especials d'alimentació.</p>
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• Cobrir diàriament l'alimentació a persones amb situació d'exclusió social• Promoure hàbits correctes d'alimentació• Informar/derivar a persones no vinculades dels recursos i serveis existents• Informar als serveis específics de casos vulnerables no vinculats
Població diana	Homes i dones sense llar majors d'edat
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Treballador/a social / Educador/a social• Auxiliars• Cuiner/a• Neteja• Seguretat
Horari	<p>De dilluns a diumenge</p> <ul style="list-style-type: none">• Diürn:<ul style="list-style-type: none">▪ De 13:00 a 15:00 en dos torns d'1 hora si cal augmentar capacitat• Nocturn:<ul style="list-style-type: none">▪ De 19:00 a 21:00 en dos torns d'1 hora si cal augmentar capacitat
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Directe (amb places limitades)• Derivació:<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció directes (ADD)▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (ATS)• Serveis bàsics d'atenció social
Observacions	En el cas dels serveis de menjador no adscrits a equipaments de caràcter més general, s'estableixen mecanismes clars de derivació i coordinació amb la resta de serveis que actuen directament o indirecta amb les persones sense llar i requereixen complementar la seva atenció amb l'ús d'aquests serveis.



Codi catàleg	APA5
Nom	Serveis d'higiene personal
Definició	Serveis destinats a cobrir adequadament les necessitats d'higiene personal a les persones sense llar que, per raons diverses, no poden satisfer-les per altres mitjans. Aquests serveis han de garantir el subministrament dels utensilis indispensables per a una correcta higiene. Igualment, és necessari que els serveis comptin amb un rober pel canvi diari de roba entre els seus usuaris. Han d'incorporar equipament i instal·lacions que permetin el seu ús a les persones amb dificultats per a realitzar autònomament la higiene diària.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• Facilitar diàriament serveis de dutxes i rober a persones amb situació d'exclusió social• Promoure hàbits d'higiene i cura personal• Informar/derivar a persones no vinculades dels recursos i serveis existents• Informar als serveis específics de casos vulnerables no vinculats
Població diana	Homes i dones sense llar majors d'edat
Perfils professionals	<ul style="list-style-type: none">• Director/a• Treballador/a social / Educador/a social• Auxiliars• Neteja• Seguretat
Horari	Pot valorar-se oferir el servei en diferents franges horàries: <ul style="list-style-type: none">• De dilluns a divendres de 09:00 a 12:00• De dilluns a divendres de 16:00 a 19:00
Accés	<ul style="list-style-type: none">• Directe• Derivació/Orientació:<ul style="list-style-type: none">▪ Serveis de detecció directes (ADD)▪ Serveis i equipaments de la xarxa específica d'atenció (APA/ATS)▪ Serveis bàsics d'atenció social
Observacions	En el cas dels serveis d'higiene no adscrits a equipaments de caràcter més general, s'estableixen mecanismes clars de derivació i coordinació amb la resta de serveis que actuen directament o indirecta amb les persones sense llar i requereixen complementar la seva atenció amb l'ús d'aquests serveis.