



educador/a social *fim* professional que promou la integració, l'autonomia i el benestar de persones o col·lectius en risc d'exclusió, facilitant el seu desenvolupament i la participació activa en la societat.

treballador/a social *fim* professional que intervé per ajudar persones i comunitats a superar dificultats socials, facilitant l'accés a recursos i serveis per a una vida digna.

risc d'exclusió social *m* situació en què una persona o col·lectiu es troba en desavantatge social, econòmic o cultural, amb dificultats per participar plenament en la vida comunitària i accedir als recursos bàsics com l'educació, la salut, l'habitatge o el treball.

prestació *f* ajut econòmic o material proporcionat per una administració o una entitat per donar suport a persones o famílies en situació de vulnerabilitat.

Estat del Benestar *m* model de govern en el qual l'administració assumeix la responsabilitat de garantir el benestar social i econòmic amb polítiques i serveis com la sanitat, l'educació, o els Serveis Socials per assegurar una vida digna i equitativa.

La teva Sindicatura Local és:

Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

Plaça de la Vila 1

08921 SANTA COLOMA DE GRAMENET

Telèfon 93 462 40 12

Whatsapp 627 70 97 30

defensora@gramenet.cat

Publicació impulsada per



Amb el suport de



Diputació de Barcelona

Amb la col·laboració de



Defensa de la ciutadania Badalona

SÍNDIC GREUGES CORNELLA
El defensor de les persones



Síndica de Greuges L'HOSPITALET



Sindicatura de Greuges d'Igualada



Sindicatura Municipal de Greuges de Rubí



Síndica Municipal de Greuges Sant Boi



DEFENSORA DE LA CIUTADANIA
SANTA COLOMA DE GRAMENET



SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES de Terrassa



laSindica defensora de les persones



Sindicatura Municipal de Greuges SANT FELIU DE LLOBREGAT



Sindicatura de Greuges Viladecans



FORUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

I la participació de

Sindicatura de Greuges d'Alella // Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar // Defensora del Vilatà/na d'Argentona // Sindicatura de Greuges de Calella // Síndic de Greuges de Gavà // Síndic de Greuges de Manlleu // Síndic Personer de Mollet del Vallès // Síndic de Greuges de Vic // Síndica de Greuges de Tiana // Síndic de Greuges de Vilafranca del Penedès // Síndic de Greuges de Vilanova del Vallès // Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú // Defensa Ciutadana de Vilassar de Dalt

Tot el que et cal saber sobre
Els serveis socials



DEFENSORA DE LA CIUTADANIA
SANTA COLOMA DE GRAMENET

QUÈ SÓN ELS SERVEIS SOCIALS?

Els **Serveis Socials bàsics** són el primer nivell del sistema públic d'ajuda i protecció de les persones i famílies.

Atenen la ciutadania de forma personalitzada i treballen en els entorns i col·lectius de manera comunitària.

Es desenvolupen a partir d'accions i projectes amb l'objectiu de **millorar el benestar social i afavorir la inclusió de les persones** en els seus entorns, així com la **cohesió social**, en situacions de necessitat econòmica, sanitària, educativa o d'habitatge, entre d'altres.

El seu objectiu principal és establir els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials.

QUÈ FAN ELS SERVEIS SOCIALS?

Ofereixen **atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir**. També poden promoure **mesures d'inserció social i laboral**, així com de **prevenció i atenció a maltractaments**. Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social d'àmbit municipal i les altres que se'ls atribueixin.

També gestionen la tramitació de sol·licituds de serveis i prestacions pròpies de l'Ajuntament o d'altres institucions, elaborant, quan s'escau, informes socials. A més, **treballen en xarxa amb les entitats i associacions** de la seva zona en projectes relacionats amb l'atenció social.

QUÈ HI PODEU TROBAR?

Un equip de professionals us atindrà, informará i orientará sobre els serveis, prestacions i recursos socials als quals teniu dret.

- Atenció i **suport a persones i famílies en situació de necessitat i/o en risc d'exclusió social***.
- Elaboració del **Programa Individual d'Atenció (PIA)** per a persones en situació de dependència.
- **Tramitació de recursos i prestacions socials** (servei d'ajuda a domicili, teleassistència, ajudes econòmiques, servei de menjador social, etc.)
- **Derivació als serveis socials especialitzats** i altres serveis de benestar (salut, educació, etc.).
- **Col·laboració amb entitats i associacions** del barri per donar-los suport en la seva tasca d'inclusió social de determinats col·lectius.
- **Aplicació de protocols de prevenció i d'atenció** davant de situacions de maltractament a persones dels col·lectius més vulnerables.
- Proposta d'**actuacions preventives per combatre l'exclusió** i les desigualtats socials.
- Impuls de **projectes comunitaris**, especialment aquells que promouen la integració i la participació de persones, famílies i grups en situació de risc
- Orientació per a l'**accés als serveis socials especialitzats i residencials**.

Si teniu dubtes sobre l'accés als serveis socials, els vostres drets o la tramitació de recursos, podeu adreçar-vos a la Sindicatura o Defensoria. Us ajudarem a entendre els passos a seguir per rebre l'atenció que necessiteu.

COM HI PUC ACCEDIR?

L'accés als Serveis Socials és **universal i per a tota la ciutadania, sense exclusió**. Cada ajuntament o consell comarcal organitza l'accés als seus serveis segons els seus recursos.

Aquestes administracions compleixen amb l'estructura dels equips professionals, integrats per **educadors/res socials*** i **treballadors/res socials***, entre d'altres, que representen la primera porta d'accés a la ciutadania. Ofereixen una atenció inicial i gestionen la tramitació de serveis i **prestacions*** pròpies de l'ajuntament o d'altres institucions.

A més d'aquests equips, i a partir dels recursos propis i dels que promou la Generalitat de Catalunya, d'acord amb la Llei de Serveis Socials i altres lleis sectorials (infància, acollida de persones nouvingudes, habitatge, igualtat de gènere, etcètera), **s'articulen altres serveis i recursos que es poden oferir des de l'àmbit local i comarcal**.

Aquests serveis inclouen, per exemple, l'atenció a la gent gran, el suport socioeducatiu i familiar, programes comunitaris, atenció d'urgència social i al sensellarisme, informació i atenció a les dones, acollida de persones nouvingudes o accés a l'habitatge, entre d'altres.

L'estructura d'aquests serveis no és igual per a tots els ajuntaments i consells comarcals, fet que sovint representa una dificultat a l'hora de comprendre els Serveis Socials com **un element estructural del sistema públic i un pilar de l'Estat del Benestar***, similar a la Salut o l'Educació.

EN RESUM

1

Els Serveis Socials bàsics són la porta d'entrada al sistema d'atenció de les administracions per oferir suport i protecció.

2

Informen i ofereixen atenció personalitzada sobre totes les prestacions i serveis disponibles per a la ciutadania.

3

L'atenció es fa mitjançant equips de professionals repartits pel territori, adaptats a les necessitats de cada zona.

4

Els Serveis Socials bàsics els pot oferir un ajuntament, però també, en alguns casos, un consell comarcal.

5

Els Serveis Socials són un dels pilars de l'Estat del Benestar, al mateix nivell que la Salut, l'Educació o la Seguretat.