

	PROCEDIMENT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ	Revisió: 2
		Data: juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprovat per: Comitè de qualitat	

1. OBJECTE I ABAST.

L'objecte d'aquest procediment es donar una informació inicial a la persona usuària, recopilar informació sobre les necessitats de la persona, així com valorar la seva situació i establir objectius per poder dur a terme una correcta intervenció o derivació.

Aquest procediment és d'aplicació a tot el personal de l'UTS que dugui a terme informació, valoració, intervenció o derivació de la persona usuària.

2. DEFINICIIONS

UTS: Unitat de Treball Social.

PUNT D'INFORMACIÓ.

HSI: Història Social Integrada. Programa informàtic de funcionament diari dels PUNTS D'INFORMACIÓ (registre, seguiment de casos i explotació).

3. PROCEDIMENT.

3.1 Accés als serveis socials i cita.

El primer contacte amb el PUNT D'INFORMACIÓ es farà demanant cita a la Mancomunitat Pla de Mallorca tlf. 971 83 04 41

Els horaris dels Punts d'informació s'ajustaran a la següent informació:

	PROCEDIMENT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ		Revisió: 2
			Data: juny 2025
Editat per:		Aprobat per:	
Coordinador/a de SS		Comitè de qualitat	

Municipi	Ubicació	Treballadora social	Educadora social	Horari d'atenció	Telèfon
Petra	Ajuntament	M.Rosselló dimarts i dimecres	Alicia Díaz dimarts i dimecres	Dt 11-14 Dc 9-12	971 83 00 00
Sant Joan	Casal Gent Gran	M. Rosselló dijous i divendres	Alicia Díaz dijous i divendres	Dj 11-14 Dv 9-12	971 52 60 03
Llubí	Unitat de Salut	Sheila Ventura Dimecres i divendres		Dc 11-14 Dv 9-12	971 85 70 01
Maria de la salut	Ajuntament	Sheila Ventura dimarts i dijous	-	Dt 11-14 Dj 9-12	971 52 50 02
Lloret	Unitat de Salut	Isabel Alicia Pont Dimarts	Laura González dimarts	Dt 9-12	971 52 41 89
Montuïri	Antic centre de salut	Isabel Alicia Pont dimecres dijous i divendres	Laura González dimecres, dijous i divendres	Dc 9-12 Dj 11-14 Dv 9-12	971 64 41 25
Costitx	Ca ses Monges	Catalina Ferriol dimecres	C.Cruellas dimecres	Dc 9-12	971 12 17 73
Vilafranca de Bonany	Ajuntament	Catalina Ferriol dimarts, dijous i divendres	C.Cruellas dimarts, dijous i divendres	Dt 9-12 Dj 11-14 Dv 9-12	971 83 21 06
Santa Eugènia	Ajuntament	Camila Sicre dimarts	Carme Corredera dimarts	Dt 9-12	971 14 43 97
Sencelles	Can Bril	Camila Sicre Dimecres, dijous i divendres	Carme Corredera dimecres, dijous i divendres	Dc 9-12 Dj 11-14 Dv 9-12	971 87 207 90
Ariany	Ajuntament	Tania Moriano dimecres	Isabel M ^a Carrió dimecres	Dc 9-12	971 56 11 82
Sineu	Ajuntament	Tania Moriano dimarts, dijous i divendres	Isabel M. Carrió dimarts, dijous i divendres	Dt 11-14 Dj 9-12 Dv 9-12	971 52 00 27
Algaida	Ajuntament	Xisca Rosselló dimarts, dimecres, dijous i divendres	Maria Bone dimarts, dimecres, dijous i divendres	Dt a Pina 9-12 Dc 11-14 Dj 9-12 Div 9-12	971 66 57 10

La cita serà enregistrada per l'auxiliar informadora de la Mancomunitat Pla de Mallorca en l'agenda digital i obrirà els expedients de les persones usuàries que no el tinguin obert, demanant el "Certificat d'empadronament de convivència" a l'Ajuntament corresponent. Comunicarà l'obertura dels expedients a el/la TS o ES corresponent a través de l'agenda digital.

3.1.1 Derivat d'un altre servei.

	PROCEDIMENT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ	Revisió: 2
		Data: juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprovat per: Comitè de qualitat	

El servei o entitat externs emplenaran el “Full general de derivació” i l’enviaran a una de les adreces de correu electrònic indicades, sigui per el/la TS o ES.

El/la professional que rebí el “Full general de derivació”, segons la informació rebuda, si és necessari, es posarà en contacte amb la persona usuària per citar-la.

3.2 Alta, Valoració i diagnòstic.

La entrevista es durà a terme amb el/la TS del Punt d’informació, que serà el/la professional de referència.

Durant l’entrevista, la informació mínima a tractar serà:

- Genograma (creat amb l’HSI).
- La demanda de la persona usuària.
- Tota aquella informació que en base a la demanda pugui ser d’interès.

La persona usuària també signarà el “Consentiment informat” sobre el tractament de les dades de caràcter personal.

El resultat de la entrevista, es registrarà a l’HSI, i podrà continuar amb una de les següents actuacions:

- Tramitació/Derivació ☐ La persona usuària precisa únicament la tramitació d’un servei o recurs, que disposa d’un protocol/reglament propi.
- “Acord de Pla de feina” ☐ El/la professional de referència identifica la necessitat de planificar diferents actuacions de caràcter psicosocial i/o socioeducatives per fer front a una situació de necessitat.

3.2.1 Expedient.

L’expedient de la persona usuària a serveis socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca constarà de la següent informació:

- Dades personals de la persona usuària i dels membres de la família (sol·licitada per l’HSI).
- Genograma (HSI).
- Fotocòpia del DNI o NIE.
- “Certificat d’empadronament de convivència”
- “Consentiment informat”.
- “Acord de Pla de feina” (si escau) i modificacions.
- Documentació generada de tramitacions i derivacions.

	PROCEDIMENT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ	Revisió: 2
		Data: juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprobat per: Comitè de qualitat	

● Pla de feina i seguiments (HSI)

3.3 Tramitació, derivació i intervenció.

Les actuacions d'intervenció i/o derivació seran les planificades "l'Acord de Pla de feina" i/o a l'HSI.

3.3.1 Tramitació/Derivació externa.

3.3.1.1 Tramitacions:

a) Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda:

La tramitació s'iniciarà amb la "Sol·licitud targeta aparcament" i aportant, la persona usuària, la documentació indicada en aquesta sol·licitud.

El/la TS també facilitarà a la persona usuària el document de taxa "Model 046" amb concepte 903 per poder realitzar el pagament a l'entitat financera. La persona usuària entregarà al/la TS la còpia del pagament de la taxa. El/la TS entregarà la "Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda" i fent signar a la persona usuària el registre "Recollida de targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda".

Posteriorment enviarà còpia de la sol·licitud i el rebut de la taxa l'auxiliar administratiu/va qui ho enviarà a la Conselleria corresponent per justificar l'entrega de targetes.

b) Altres tramitacions/derivacions externes:

Es realitzaran segons els protocols, registres i sol·licituds establerts pels propis serveis.

En cas necessari, segons s'estableixi a cada protocol, s'adjuntarà una "Declaració jurada d'ingressos".

3.3.2 Derivació interna/Intervenció.

a) Intervenció individual/familiar.

○ Serà intervenció directe del/la professional i no hi haurà una derivació sinó que es durà terme a través de entrevistes de treball/seguiment amb la persona usuària i/o família. Les conclusions de les entrevistes quedaran registrades als seguiments de l'HSI.

b) Intervenció Grupal

○ Es durà a terme segons projecte establert.

	PROCEDIMENT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ	Revisió: 2
		Data: juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprovat per: Comitè de qualitat	

- c) Intervenció Comunitària
 - Es durà a terme segons projecte establert
- d) Teleassistència.
 - Es durà a terme segons el Reglament de règim intern de teleassistència, a través dels següents documents que seran remesos a l'entitat externa gestora del servei:
 - ☐ Sol·licitud individual del servei de teleassistència.
 - ☐ Informe social teleassistència part forana (document facilitat per l'entitat externa).
 - ☐ Domiciliació bancària.
- e) Centre de dia.
 - Es durà a terme segons el Reglament de règim intern del centre de dia, a través dels següents documents que seran remesos a l'entitat externa gestora del servei:
 - ☐ Sol·licitud d'estada al centre de dia.
 - ☐ Informe metge
 - ☐ Domiciliació bancària.
- f) Servei d'atenció domiciliària.
 - Es durà a terme segons el procediment de SAD.
- g) Menjar a domicili:
 - Es durà a terme segons el que s'estableix al procediment de SAD.
- h) Ajudes no tècniques:
 - Es durà a terme segons el que s'estableix al Reglament d'ajudes no tècniques:
 - ☐ El tràmit s'iniciarà amb la "Sol·licitud d'ajudes no tècniques", "Declaració jurada d'ingressos" i l'aportació de la documentació indicada al reglament.
 - ☐ Es farà la valoració segons els criteris indicats al reglament i es registraran també al "Document de la comissió d'ajudes no tècniques".
 - ☐ La proposta, a través del "Document de la comissió d'ajudes no tècniques", es durà a la Comissió d'ajudes no tècniques on es decidirà si la persona usuària rebrà l'ajuda o no.
 - ☐ Les sol·licitud denegades seran comunicades a les persones usuàries a través de Resolució.
 - ☐ Les sol·licitud aprovades seran comunicades directament amb l'abonament de l'ajuda.

Totes les activitats seran registrades a l'HSI.

- i) Ajudes tècniques (instrumentals).

	PROCEDIMENT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ	Revisió: 2
		Data: juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprovat per: Comitè de qualitat	

1. Alta i sol·licitud

La sol·licitud de préstec es realitzarà al/la TS qui valorarà la necessitat i la disponibilitat.

2. Control d'inventari:

El control de l'instrumental es durà a terme mitjançant el registre "Inventari-control de préstecs d'ajudes tècniques".

3. Entrega/devolució:

Tant l'entrega com el retorn, quedaran registrades a la "Sol·licitud d'ajudes tècniques".

4. Control de préstecs:

El control dels préstecs realitzats es durà a terme a través del registre "Inventari-control de préstecs d'ajudes tecnològiques".

Totes les activitats seran registrades a l'HSI.

3.4 Seguiment i baixa.

3.4.1 Entrevista de seguiment amb la persona usuària.

El seguiment es durà a terme a través d'entrevistes periòdiques. La periodicitat es farà segons s'acordi a l' "Acord de Pla de feina" i serà com a màxim trimestral.

Aquestes reunions es basaran en l'aplicació del propi de les actuacions a l' "Acord de Pla de feina" i quedaran registrades a l'HSI.

Quan de la reunió de seguiment es derivi una modificació de l'Acord de Pla de feina", es farà una actualització de l' "Acord de Pla de feina" i serà signat una altra vegada per amb dues parts. Aquestes modificacions també es registraran a l'HSI.

3.4.2 Seguiment i coordinació.

El seguiment i coordinació interna a l'UTS es durà a terme a través de:

- Reunions de l'equip mensual amb els professionals de l'UTS, excepte els/les auxiliars administratius/ves, on es tractarà:
 - Informacions varies (gestió dels SS, noves prestacions, comunicacions, novetat en general, coordinació de projectes, etc.).
 - Dependència.

	PROCEDIMENT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ	Revisió: 2
		Data: juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprovat per: Comitè de qualitat	

- Tractament de casos.

La reunió quedarà registrada a l' "Acta de reunió" i les conclusions aplicables a casos es registraran a l'HSI, al seguiment general de cada expedient.

● En el cas d'altres serveis o projectes de gestió externa, es duran a terme reunions de seguiment segons s'estableixi al propi projecte o plec de condicions i, en cas de no estar establert, com a mínim, cada tres mesos i sempre que es consideri necessari. Aquestes reunions es registraran en una "Acta de reunió".

3.4.3 Baixa del servei.

La baixa es durà a terme segons s'estableixi a cada un dels Reglaments de règim intern del servei.

En cas de ser per iniciativa pròpia de la persona usuària, aquesta sol·licitarà la baixa del servei a través de "Sol·licitud de baixa del servei".

El/la professional referent realitzarà les següents actuacions:

- Ho registrarà a l'HSI on també indicarà els motius.
- Es comunicarà a la resta de professionals involucrats/es en l'expedient.
- Tancarà el recurs dins l'expedient a l'HSI i, si escau, el propi expedient.
- En cas de disposar d'expedient físic, aquest quedarà arxivat al mateix lloc durant cinc anys i passat aquest temps serà destruït.

3.5 Informes.

La sol·licitud es farà a través "Sol·licitud d'informe social".

El contingut mínim dels informes socials serà:

- Dades d'emissió.
- Dades d'identificació de la persona usuària.
- Dades familiars/composició familiar.
- Genograma.
- Informació sol·licitada.
- Signatura del professional

En el cas del "Informes d'arrelament" o "Informe de reagrupament familiar", els informes es realitzaran segons els models establerts per l'oficina d'estrangeria.

4. REGISTRES

Agenda de Webmail (Suport informàtic)

 de mallorca SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS	PROCEDIMENT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ	Revisió: 2
		Data: juny 2025
Editat per:	Aprobat per:	
Coordinador/a de SS	Comitè de qualitat	

Certificat d'empadronament de convivència (Ajuntament corresponent)

Full general de derivació

Consentiment informat

Acord de Pla de feina

Sol·licitud targeta aparcament:

- Model 046 (extern)
- Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda (extern)
- Recollida de targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda

Sol·licitud servei d'ajuda a domicili:

- Informe social
- Contracte entre la persona usuària i el SAD
- Domiciliació bancària
- Autorització del Batle/sa
- Tots els registres necessaris per cada cas.

Sol·licitud menjar a domicili:

- Domiciliació bancària

Sol·licitud individual del servei de teleassistència:

- Informe social teleassistència part forana (extern)
- Domiciliació bancària

Sol·licitud d'estada al centre de dia:

- Informe metge.
- Domiciliació bancària

Sol·licitud d'ajudes no tècniques:

- Autorització del Batle/sa
- Declaració jurada d'ingressos
- Document de la comissió d'ajudes no tècniques
- Resolució (Mancomunitat)

Inventari-control de préstecs d'ajudes tècniques

Sol·licitud d'ajudes tècniques

Acta de reunió

Sol·licitud de baixa de servei.

Sol·licitud d'informe social.

Informe social.

Informe d'arrelament (extern).

Informe de reagrupament familiar (extern).

5. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

HSI.

Protocols externs.

Reglaments de règim intern

Reglament de prestacions no tècniques.

 de mallorca SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS	PROCEDIMENT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ	Revisió: 2
		Data: juny 2025
Editat per:	Aprovat per:	
Coordinador/a de SS	Comitè de qualitat	

6. REVISIONS

Revisió	Data	Descripció
0	Juliol 2017	Creació
1	Setembre 2021	Correcció
2	Juny 2025	Correcció

7. ANNEXES

No aplica.