



**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:**

**Síndica de Greuges de L'Hospitalet**  
 Rambla de la Marina 417  
 08901 L'HOSPITALET DE LLOBREGAT  
 Telèfon 93 403 29 00  
 sindicatura.greuges@l-h.cat

Publicació impulsada per



Amb el suport de



Amb la col·laboració de



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**



## 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, informarà i orientarà 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 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.