

2

Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

2.1. Enfortir l'accés de tota la ciutadania, i en especial de les persones més necessitades, als drets socials i serveis de la ciutat: aconseguir una organització innovadora, de qualitat, flexible i sostenible

Criteris d'actuació

- 2.1.1. Assegurar el màxim d'eficiència en l'accés dels ciutadans i ciutadanes als serveis i prestacions als quals tenen dret.
- 2.1.2. Universalitzar els serveis i prestacions, garantint l'accés de les capes mitjanes de la població a tots els serveis, bàsics i específics, de l'atenció primària.
- 2.1.3. Organitzar els serveis bàsics d'atenció primària perquè els i les professionals generin el màxim de valor afegit en l'atenció a les necessitats i aspiracions de la ciutadania.
- 2.1.4. Eliminar les llistes d'espera i vigilar que no es reproduïxin.
- 2.1.5. Mantenir els SSAP amb actitud d'innovació permanent i millora de la qualitat.
- 2.1.6. Diferenciar les finalitats del treball d'atenció primària, individuals i col·lectives o comunitàries, dels tres grans eixos o metodologies d'intervenció: individual, grupal i pròpiament comunitària⁶.
- 2.1.7. Afavorir l'evolució dels treballadors i treballadores socials amb la qualificació adient cap a projectes i tasques de més alt valor afegit: tractament o intervenció individual, grupal i comunitària.

⁶ Veure: Federació de Municipis (1998). L'Atenció Primària que volem II. Barcelona: FEMC.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

- 2.1.8. Orientar la intervenció dels treballadors socials a l'atenció amb finalitat de suport o d'actuació individual i col·lectiva
- 2.1.9. Garantir la unitat en l'atenció a l'usuari i usuària, en la qual intervenen una pluralitat de serveis, fent dels i les professionals de l'atenció primària els principals referents en les temàtiques socials que presenten els usuaris i usuàries.
- 2.1.10. Adequar permanentment i de manera flexible les funcions, perfils i ràtios professionals dels SSAP, en funció de les necessitats socials i de l'oferta real de serveis públics i d'iniciativa social.
- 2.1.11. Adequar la legislació de serveis socials als nous reptes, criteris d'actuació i recomanacions del Llibre Blanc.

Recomanacions

- 2.1.1. Donar un salt qualitatiu en l'atenció social a les persones:
 - Disposar d'un "front office" potent i polivalent dotat de bons sistemes d'informació i orientació sobre els recursos de les demandes de la ciutadania que no necessitin tractament de suport. Valorar el perfil d'informador/a amb una bona formació.
 - Integrar, com a mínim en l'àmbit de Serveis Personals, els serveis de recepció, informació i orientació de recursos a les persones que no necessitin un suport en l'atenció.
 - Establir dos nivells dels SSAP en l'atenció a l'usuari i a l'usuària: primer nivell: informació i orientació de les demandes ciutadanes als recursos de la ciutat; segon nivell: atenció, suport i tractament social. El primer nivell contemplaria dues funcions: dispensador d'informació i gestió simple de prestacions (en cap cas es fa tractament ni atenció o suport específic). Al segon nivell es tractaria d'iniciar un suport o atenció específica. Aquest segon nivell podrà donar un accés a una prestació o un servei concret en cas que l'usuari o usuària passi directament al segon nivell si en el primer es constata la necessitat d'atenció social.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

El conjunt de recomanacions possibilitarà que els treballadors i treballadores socials no intervinguin necessàriament en el primer nivell d'atenció per a poder incrementar la seva dedicació a l'atenció i el tractament individual o grupal i el treball social comunitari.

Caldrà, a més, donar més visibilitat al nivell d'atenció i tractament social, propi dels SSAP com un dels eixos específics i diferenciats dels altres sistemes de benestar social que donen valor a l'actuació dels professionals de l'atenció primària.

- 2.1.2. **Identificar i estandarditzar les tipologies d'usuaris i usuàries que efectivament necessitin suport, per a poder diferenciar els dos nivells d'atenció als usuaris i usuàries.**
- 2.1.3. **Identificar situacions socioindividuals tipus:** identificar tipus de situacions i acompanyar-los de pautes d'intervenció, pautes de detecció (indicadors) i eines d'intervenció (grupals i comunitàries); donar pautes i criteris d'actuació davant de problemàtiques concretes
- 2.1.4. **Disposar, formar i usar les TIC (tecnologies de la informació i la comunicació) en tots els àmbits de l'atenció primària, com a eina imprescindible per a millorar l'eficàcia i l'eficiència del treball (tot garantint la confidencialitat de les dades dels usuaris), per permetre, entre d'altres:**
 - **Disposar d'una base àgil de dades compartides** com a element indispensable per al treball en xarxa i per a la transversalitat amb els altres sistemes de benestar. Aquesta base és necessària per a possibilitar un **referent únic** de l'atenció primària per l'usuari i l'usuària, ja que es pot disposar de tota la informació útil.
 - **Ampliar la base de dades de Serveis Socials a dos nivells:**
 - Que reculli, a més de l'atenció individual i familiar, el treball grupal i comunitari (promoció social).
 - Que pugui ser compartida per més serveis dels que actualment la comparteixen.
 - Que els protocols de l'atenció a usuaris i usuàries i famílies estiguin consensuats a tota l'atenció primària.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

■ Potenciar la intranet des de l'òptica de la gestió del coneixement:

- Crear espais d'intercanvi entre tots els serveis d'atenció primària a la xarxa.
- Crear l'hàbit d'ús d'aquest recurs entre els i les professionals d'atenció primària.

2.1.5. Disposar d'uns serveis de qualitat contrastada⁷:

■ Buscar indicadors de qualitat adients als serveis que vagin més enllà de l'actual percentatge de casos tancats amb resolució positiva i que permetin valorar, per exemple, l'evolució dels casos en actiu.

■ Concretar sistemes d'avaluació específics a dos nivells:

- Sistemes d'avaluació globals.
- Sistemes d'avaluació dels diferents processos clau. Un sistema que es podria adequar a la realitat de l'atenció primària seria el Sistema de Consens Global d'Indicadors.

■ Disposar de Plans de Qualitat Externs des de Serveis Personals centrals que marquin directrius generals pel que fa a la qualitat. Arribar a establir certs compromisos de qualitat en matèria d'atenció social.

■ Disposar de Plans de Qualitat Interns des de cada Centre de Serveis Socials desenvolupats a partir de l'experiència dels i les professionals i establint grups de millora.

■ Els Plans de Qualitat han de dirigir-se a la millora de:

- L'accessibilitat.
- La qualitat tècnica específica del servei (processos clau i valoració de la disminució de riscos).
- La satisfacció dels clients interns i externs.
- El bon ús dels recursos (eficiència).

■ Promoure processos de *benchmarking* entre els centres de serveis socials per detectar les millors pràctiques pel que fa a sistemes d'avaluació de qualitat.

⁷ Per conèixer quins són els elements necessaris per fer una avaluació sistematitzada, vegeu: Federació de Municipis de Catalunya (1998). L'Atenció Primària que volem II. Barcelona (pàg. 21).

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

- Instaurar un nucli de persones del propi equip formades en temes de qualitat amb l'objectiu de desenvolupar la cultura de qualitat i les certificacions de qualitat per unitats de gestió (no són necessàries persones en exclusiva per a aquesta funció. Calen persones referents).
 - Tenir bons mecanismes de participació interna per assolir els estàndards de qualitat.
 - Definir els límits dels processos d'atenció primària de serveis socials en relació amb els altres sistemes.
- 2.1.6. Enfortir la capacitat d'innovació i de millora permanent.
- Crear "espais blancs" en els centres de serveis socials i personals per tal d'afavorir la creativitat i la innovació sobre objectius i formes d'intervenció amb finalitat comunitària i individual, com a mínim en l'àmbit de tots els serveis d'atenció primària.
- 2.1.7. Potenciar la planificació per adequar la realització d'objectius als mitjans de què es disposa i als previsible.
- Disposar d'un temps i d'un espai específic per a realitzar la planificació, l'avaluació i la programació.
 - Treballar en base a les diferents tipologies d'indicadors i estàndards de necessitat, gestió i impacte o resultat.
 - Disposar de l'anàlisi dels emergents socials, entenent aquests en la seva expressió més ampla per tal de situar les competències i responsabilitats, així com per planificar des d'una posició d'anticipació.
 - Conèixer el cost real dels serveis i prestacions com a mínim de tots els serveis que componen l'atenció primària i comunicar-ho a la població usuària.
 - Crear una base de bones pràctiques per tipus d'atenció, d'usuaris i usuàries i població "diana".
- 2.1.8. Obrir experiències pilot de copagament per a poder avaluar⁸ millor les condicions per a dotar progressivament d'un preu els serveis no

⁸ Les condicions que cal avaluar principalment són:

- L'accés dels ciutadans de rendes baixes ha d'estar garantit.
- Les variacions de preu del servei no han de suposar variacions significatives en el comportament de la demanda de l'usuari segons la seva tipologia.
- L'efectivitat-cost dels béns o serveis ha de ser controlable. El resultat obtingut pel servei ha de ser mesurable.
- Els costos de transacció de fixar els preus i recaptar-los ha de ser baix.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

bàsics de l'atenció primària, per aconseguir la universalització de les seves prestacions i, en especial, l'accés de les classes mitjanes i per reforçar l'equitat ampliant les accions positives cap a la població amb més necessitat social i afavorir l'establiment d'una sola xarxa de prestacions a on tots tinguin cabuda.

- 2.1.9. Adequar la intervenció dels SSAP a objectius realistes i possibles, i orientar la formació i les reunions d'equip perquè, en el cas de fracàs en el procés d'inserció, els i les professionals puguin racionalitzar-lo i reprogramar adequadament objectius i processos.
- 2.1.10. Fer revisions flexibles per a poder singularitzar l'acció social i els territoris de les funcions, perfils i ràtios professionals de tots els serveis de l'atenció primària.

2.2. Aconseguir una atenció social més integral i integradora: fer de la transversalitat la base de l'acció dels SSAP

Criteris d'actuació:

- 2.2.1. Passar de la definició d'objectius i de serveis per a cada sistema a la definició d'objectius comuns al territori i, específicament, de promoció social i cohesió. Posar els sistemes i serveis en funció dels drets socials i dels objectius de promoció i benestar sobre població, definits territorialment.
- 2.2.2. Abordar integralment els reptes i les demandes de la població en el territori.
- 2.2.3. Flexibilitzar els serveis en funció de la demanda i els reptes socials. Anteposar les necessitats i els reptes de la població a la definició de serveis i no a la inversa: no fer entrar la demanda en una rígida oferta de serveis.
- 2.2.4. Enfortir la coordinació i la coresponsabilitat entre els diferents serveis i prestacions municipals, i dels serveis personals o de benestar de manera específica, per a poder abordar les diferents problemàtiques.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

- 2.2.5. Promoure tota la descentralització de serveis que sigui possible i tota la programació, coordinació i avaluació comuna (central) que sigui necessària.

Recomanacions:

- 2.2.1. Incorporar als serveis socials d'atenció primària una dimensió sociosanitària i una millor coordinació amb els serveis sanitaris. Prioritzar, en aquest sentit, els serveis específics d'atenció a domicili i el servei de teleassistència, com a suport directe als serveis bàsics d'atenció primària.
- 2.2.2. Articular l'acció dels equips professionals en base als projectes presidits per objectius de millora social de la població i no en base a prestacions i serveis dels sistemes de serveis, sense referència a objectius socials concrets en el territori.
- 2.2.3. Incorporar als serveis socials d'atenció primària una dimensió socioeducativa i una millor coordinació amb el sistema escolar i formatiu, atesa la nova organització de la ciutat com a ciutat educadora i del coneixement i els efectes de l'educació en l'estructuració social de la ciutat i en el desenvolupament del capital social, i com a element bàsic de prevenció i reinserció social.
- 2.2.4. Establir un catàleg de serveis flexible, que permeti identificar el tipus de servei en funció de les característiques d'actuació però que la seva oferta no depengui exclusivament d'estàndards construïts en funció de ràtios de població i territori, sinó dels objectius i característiques d'actuació de les polítiques i els territoris.
- 2.2.5. Establir una Carta de Serveis Socials d'Atenció Primària que permeti la gestió de qualitat i la transversalitat en remarcar la seva especificitat en una acció social global en el territori.
- 2.2.6. Enfortir el caràcter matricial d'actuació als barris i territoris en general. És a dir, organitzar els serveis territorials en funció de projectes, d'una banda, i tipologia de serveis, d'altra, per tal de conèixer els serveis i professionals



C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

que actuen o han d'actuar i establir una direcció i una assistència en base als projectes i serveis. En l'organització matricial, donar sempre més importància als projectes per assolir objectius d'impacte social.

- 2.2.7. Establir una programació i avaluació conjunta dels serveis socials, i en especial dels SSAP, amb els serveis sanitaris i educatius del territori.
- 2.2.8.⁹ Identificar solucions tipus per tipologies de casos, tant amb finalitat individual com col·lectiva, i acompanyar-los de pautes d'intervenció i de detecció. Donar pautes i criteris d'actuació davant de problemàtiques concretes però que permetin sempre assegurar la individualitat de les intervencions.

2.3. Enfortir la capacitat de resposta de la comunitat i de les persones als reptes socials: donar prioritat al treball social comunitari i a l'actuació en medi obert

Criteris d'actuació:

- 2.3.1. Enfortir els processos de participació i col·laboració social per tal de promoure i realçar les condicions socials que afavoreixen la inclusió.
- 2.3.2. Incrementar la capacitat de resposta de la ciutadania i les entitats socials.
- 2.3.3. Enfortir la implicació del voluntariat a través de les ONG.
- 2.3.4. Orientar l'emergència dels processos d'individualització (no vol dir individualisme) de les relacions socials cap a finalitats pròpies del bé comú.
- 2.3.5. Generar capital social, potenciant el teixit associatiu amb la finalitat de millorar la convivència i la integració social.
- 2.3.6. Contribuir a la creació de sentiment de pertinença i comunitat en general.
- 2.3.7. Enfortir el caràcter preventiu dels SSAP i la seva acció per a afavorir la promoció social de la població.

⁹ Aquesta recomanació és coincident amb la 2.1.3.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

- 2.3.8. Contribuir que l'espai públic sigui un lloc de trobada i convivència.
- 2.3.9. Potenciar l'actuació integral de tots els serveis de l'atenció primària (bàsics i específics) i donar prioritat i cobertura en l'actuació en medi obert.
- 2.3.10. Posar les eines i l'especialitat en treball comunitari dels SSAP en benefici de tot el territori.
- 2.3.11. Analitzar i actuar des del SAP en una perspectiva social globalitzadora.

Recomanacions:

- 2.3.1. Aclarir i fer més eficaç el treball social comunitari:
 - Promoure, a nivell d'ajuntaments o districtes, grans projectes generals basats en l'actuació interdepartamental d'intervenció comunitària a on inscriure l'acció comunitària dels SSAP.
 - Potenciar projectes comunitaris del conjunt dels serveis personals o de benestar social.
 - Establir projectes-tipus d'intervenció comunitària a on intervinguin els SSAP i identificar les fórmules d'intervenció¹⁰.
- 2.3.2. Constituir, a nivell de les metròpolis catalanes, espanyoles i de l'Europa mediterrània, un Banc de Bones Pràctiques de projectes d'intervenció comunitària.
- 2.3.3. Aprofundir en les tècniques d'avaluació de la intervenció comunitària.
- 2.3.4. Dotar de les tècniques i metodologies de gestió relacional, mediació i negociació els i les professionals de l'atenció primària¹¹.
- 2.3.5. Fomentar els Consells de Participació-Acció a nivell territorial formats per entitats socials i institucions descentralitzades.

¹⁰ Vegeu: Diversos autors (2000). Les intervencions comunitàries i el treball grupal en el tractament de casos. Aprofundiment conceptual. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

¹¹ "El treball comunitari requereix debat i negociació constant, dinamisme i metodologia àmpliament participativa". A: Diversos autors. (2002). L'acció socioeducativa als Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Barcelona. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

2.4. Desenvolupar una acció coordinada i sinèrgica del conjunt de l'oferta de serveis en el territori: desenvolupar el treball en xarxa amb la iniciativa social i privada

Criteris d'actuació:

- 2.4.1. Enfortir l'acció social en el territori i donar-hi un caràcter sinèrgic.
- 2.4.2. Millorar, per a la coordinació i la complementarietat, els recursos socials (públics i privats) dels quals disposen les ciutats.
- 2.4.3. Adequar a l'organització en xarxa el conjunt de prestacions i serveis en el territori.
- 2.4.4. Promoure una acció social més pluralista, a partir de la definició prèvia de responsabilitat pública que figura en el Llibre Blanc.
- 2.4.5. Afavorir la gestió de coneixement sobre política social i gestió de prestacions i serveis al conjunt dels actors socials.
- 2.4.6. Desenvolupar el treball en xarxa amb altres ciutats i municipis, en especial amb els municipis metropolitans.

Recomanacions:

- 2.4.1. Possibilitar el funcionament en xarxa, i no amb porta d'entrada única, al conjunt dels serveis socials públics i privats en el territori:
 - Integrar els serveis públics i privats en les línies d'informació.
 - Concretar els punts de la xarxa per on es pot accedir al sistema de serveis socials en funció de la realitat dels serveis de cada territori, tot donant prioritat als serveis finançats per fons públics.
 - Disposar de protocols d'entrada unificats.
 - Disposar de protocols àgils de derivació.
 - Identificar en cada territori l'equip o els equips referencials de la promoció i gestió de xarxes de serveis.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions



2.4.2. Potenciar que els i les professionals d'atenció primària puguin constituir-se en referents dels casos en tractaments socials multiprofessionals i multiserveis:

- Establir un Banc Comú de Bones Pràctiques de derivació.
- Disposar de protocols homologables i comuns entre els serveis. Quan es donen derivacions de casos de l'atenció primària a entitats de la xarxa, cal fer-ho d'una manera formal, deixant el cas en actiu i fent-ne un seguiment per valorar l'adequació del recurs i l'evolució del cas.

2.4.3. Desenvolupar els observatoris socials, per part dels ajuntaments, per identificar millor les necessitats i demandes de la població, conèixer l'oferta de serveis realment existent i la capacitat de resposta comunitària, i així poder organitzar l'acció dels SSAP en funció de les necessitats concretes del territori, complementar i equilibrar el conjunt de l'oferta de prestacions i serveis (el conjunt públic-privat-iniciativa social) i potenciar la capacitat social de resposta.

2.4.4. Preparar els centres de serveis socials, i els SSAP específicament, perquè progressivament vertebrin de manera progressiva l'actuació del conjunt de l'acció social en el territori, vetllant per la qualitat i complementarietat de l'oferta de serveis en un territori: serveis de provisió pública, tant de gestió directa o contractada externament; serveis concertats; serveis de la comunitat i privats.

2.4.5. Apostar pel voluntariat, donant valor a la seva tasca i rendabilitzant-lo com a recurs:

- Cal implicar-se en polítiques i campanyes per a potenciar la captació de voluntariat social al territori (a empreses, escoles, barris...).
- Cal fer un seguiment dels casos, iniciats i derivats des dels SSAP, d'usuaris i usuàries que estan acompanyats de persones voluntàries.
- Fóra bo que els SSAP tinguessin coneixement de les demandes de voluntaris que les associacions del territori fan.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

2.5. Millorar la complementarietat i la qualitat del conjunt de l'oferta de serveis socials en el territori

Criteris d'actuació:

- 2.5.1. Transformar gradualment els SSAP de porta d'entrada única al sistema públic de serveis socials a punt nodal de l'organització de l'oferta de serveis socials públics i privats.
- 2.5.2. Fer dels SSAP un referent per a la ciutadania en la defensa de la qualitat de serveis socials que es presten en el territori.
- 2.5.3. Fer dels SSAP un referent de la ciutadania en la mediació i resolució de conflictes socials i veïnals.
- 2.5.4. Enfortir la participació i implicació ciutadana en la resolució dels reptes socials grupals i comunitaris.
- 2.5.5. Impulsar una ètica de gestió amb prudència, basada en l'equitat, en l'autonomia, en la sostenibilitat i en una anàlisi sistemàtica i crítica.
- 2.5.6. Assegurar les condicions laborals que possibilitin un treball de qualitat per part de tots els professionals dels SSAP.

Recomanacions:

- 2.5.1. Disposar d'uns estàndards de qualitat mínims en l'atenció social i uns mecanismes àgils de queixa dels usuaris i usuàries per tal de garantir els drets mateixos.
- 2.5.2. Enfortir els centres de serveis socials (CSS) perquè puguin potenciar a entitats de zona que desenvolupin projectes que compleixin l'oferta existent o incideixin en problemàtiques importants o emergents.
- 2.5.3. Desenvolupar progressivament la supervisió de la qualitat de serveis finançats amb fons públics.
- 2.5.4. Vetllar perquè els CSS i els SSAP tinguin la informació sobre els convenis i contractes que afectin l'oferta de serveis socials del seu territori.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

2.5.5. Formar en la gestió i el control de qualitat els i les professionals d'atenció primària, a fi de disposar d'una cultura comuna en l'actuació dels i les professionals.

2.5.6.¹² Incorporar la mediació i la negociació com uns instruments del treball d'atenció individual o col·lectiva.

2.5.7. Incorporar mètodes i tècniques de promoció i gestió de la participació ciutadana.

2.6. Articular els sistemes d'investigació social, tecnologia (metodologies), formació, producció, comunicació i política en els serveis socials d'atenció primària

Criteris d'actuació:

2.6.1. Adequar proactivament els SSAP als canvis d'entorn, econòmics, socials, educatius, culturals i tecnològics.

2.6.2. Donar instruments metodològics i de gestió adequats i en permanent renovació.

2.6.3. Coordinar el sector i trobar sinergies, des de la producció de serveis i atenció a les persones fins a la investigació.

2.6.4. Adequar la investigació i la formació a les necessitats de gestió i atenció social.

2.6.5. Aprofundir en el coneixement mutu i en la generació de més confiança i compromís del sector.

2.6.6. Possibilitar la funció crítica i d'anticipació dels SSAP per identificar i analitzar les problemàtiques socials i promoure la implicació de tots els sectors de la ciutat.

2.6.7. Promoure la dignificació i millora de la imatge dels SSAP.

¹² Aquesta recomanació és coincident amb la 2.3.4.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

Recomanacions:

- 2.6.1. Orientar la investigació i la formació en els temes bàsics per desenvolupar el model d'atenció primària del Llibre Blanc, i específicament:
 - Identificar i estandarditzar les tipologies d'usuàries i usuàries que efectivament necessitin suport, per a poder diferenciar la gestió de recursos del treball de suport amb nivell d'intervenció individual i grupal.
 - Identificar situacions socioindividuals tipus: identificar tipus de situacions i acompanyar-les de pautes d'intervenció, pautes de detecció (indicadors) i eines d'intervenció (grupals i comunitària). Donar pautes i criteris d'actuació davant de problemàtiques concretes.
 - Establir projectes "tipus" d'intervenció comunitària a on intervinguin els SSAP i identificar les fórmules d'intervenció.
 - Aprofundir en les tècniques d'avaluació de la intervenció comunitària.
- 2.6.2. Crear, per part de l'ABAS, una xarxa permanent d'innovació per articular la investigació, formació, producció i comunicació dels serveis socials d'atenció primària metropolitans, que compti amb la incorporació de la Generalitat i el seu suport. Cal que l'ABAS actuï com a fòrum: receptor de nous reptes; promotor de projectes innovadors; avaluador i identificador de bones pràctiques.
- 2.6.3. Enfortir el Banc d'Estudis que coordina l'acció investigadora de la Universitat amb les necessitats de les ONG de l'àrea de Barcelona, i ampliar-lo a les necessitats d'estudi dels SSAP.
- 2.6.4. Establir un sistema de formació permanent i de qualitat.
 - Formar permanentment els treballadors i treballadores de recepció, informació i orientació de recursos sobre la cartera de prestacions, serveis i l'atenció a les diferents tipologies de persones usuàries.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

2. Finalitats, criteris d'actuació i recomanacions

- Formar tots els treballadors i treballadores dels SSAP en la gestió de qualitat.
 - Formar els i les professionals en metodologies i instruments de gestió relacional, mediació i negociació individual i grupal.
- 2.6.5. Establir una relació permanent entre els col·legis de periodistes i els *mass media* amb la xarxa d'innovació social.
- 2.6.6. Analitzar i difondre les bones pràctiques de comunicació de l'acció dels SSAP en els *media* de les temàtiques i respostes socials.
- 2.6.7. Crear, per part de l'ABAS, el projecte d'impuls i seguiment i avaluació del Llibre Blanc amb la participació de professionals dels SSAP, entitats socials i representants dels usuaris.

