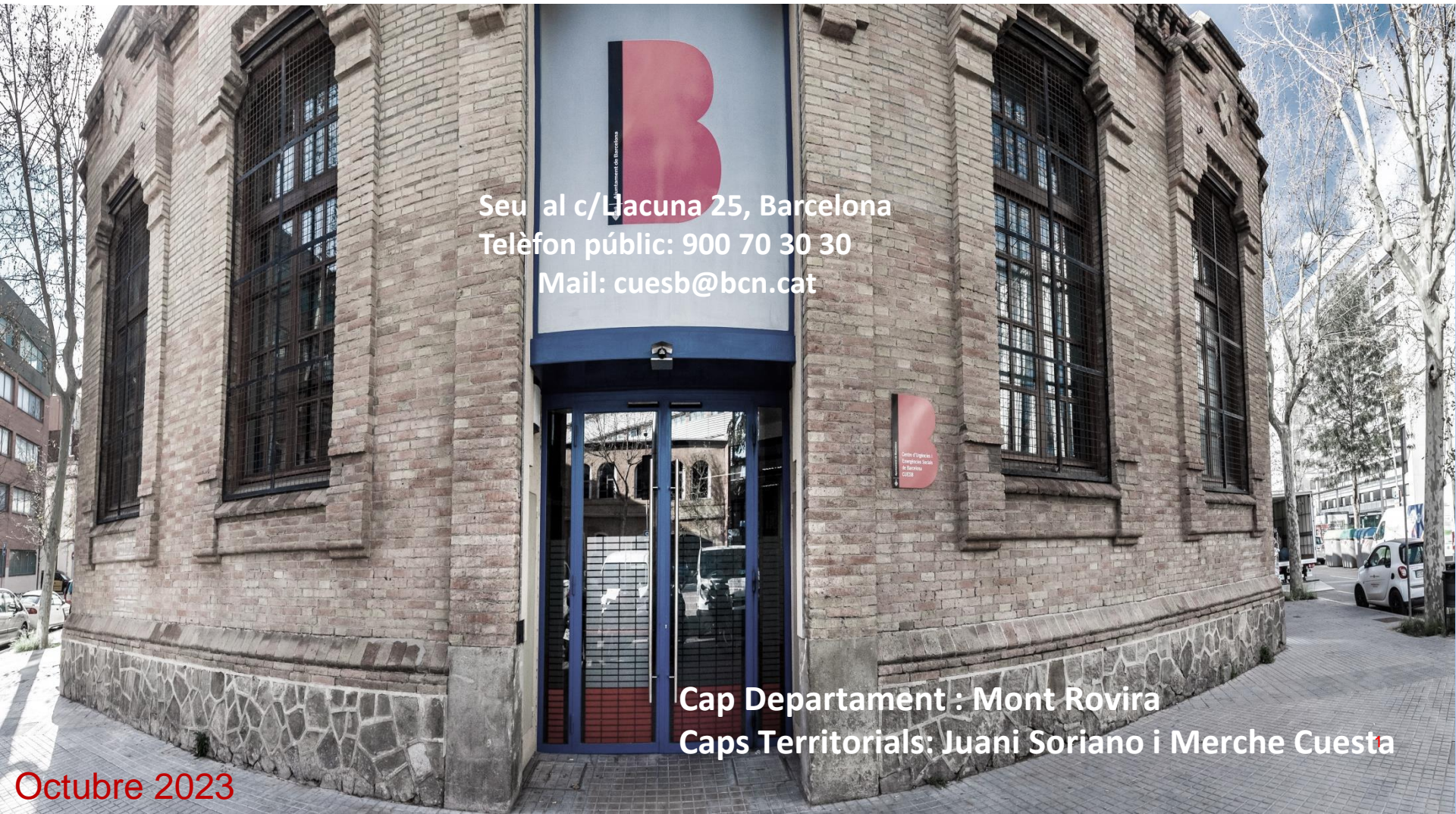




CUESB

Centre d' Urgències i Emergències Socials
Departament Urgències i Emergències Socials IMSS
(Institut Municipal de Serveis Socials)



Seu al c/Llacuna 25, Barcelona
Telèfon públic: 900 70 30 30
Mail: cuesb@bcn.cat

Cap Departament : Mont Rovira
Caps Territorials: Juani Soriano i Merche Cuesta

Octubre 2023

Trets principals del CUESB:

- ❑ Servei Permanent: atén les 24 hores dels 365 dies de l' any.
- ❑ Integra l' **atenció a urgències i emergències socials.**
- ❑ Facilita **atenció psicosocial** que inclou necessitats materials (allotjament, alimentació, roba,...) i emocionals (Primers Auxilis Psicològics, comunicació males notícies, accions grupals preventives,...).
- ❑ **Barcelona i 24 municipis** de l' Àrea Metropolitana de Barcelona.
- ❑ Sistema de gestió basat en: **Norma de qualitat ISO 9001:2015 i Norma ISO 22320:2011 de gestió d' emergències.**



Atenció **immediata** per alleugerir el patiment.



Atenció **integral** que garanteixi la cobertura de les necessitats bàsiques i alhora de les emocionals.



Atenció **protocol·litzada** per garantir una atenció homogènia i evitar duplicitat, interferències i, sobretot, situacions desateses.



Finalització de l' atenció amb **derivació** per garantir que, després de la situació urgent o l'incident crític, les persones afectades reben l'atenció necessària des dels serveis bàsics del territori o especialitzats.

LES CAPACITATS DEL CUESB

Recursos humans preparats per a la intervenció:

- 1 Cap del servei (Cap Municipal)
- 2 Caps Territorials (Caps Municipals)
- 1 Direcció Tècnica
- 2 Direccions Adjuntes
- 1 Cap de torn de Gestió
- 8 Caps de Torn
- 16 Treballadors Socials
- 18 Psicòlegs
- 43 Tècnics en Intervenció i Logística
- 3 Administració

Model organitzatiu en unitats d'intervenció:

- Unitat de Primera Acollida (UPA)
- Unitat Atenció telefònica (UAT)
- Unitat Bàsica Emergències (UBE)
- Unitat Atenció Immediata (UAI)

Altres recursos de suport:

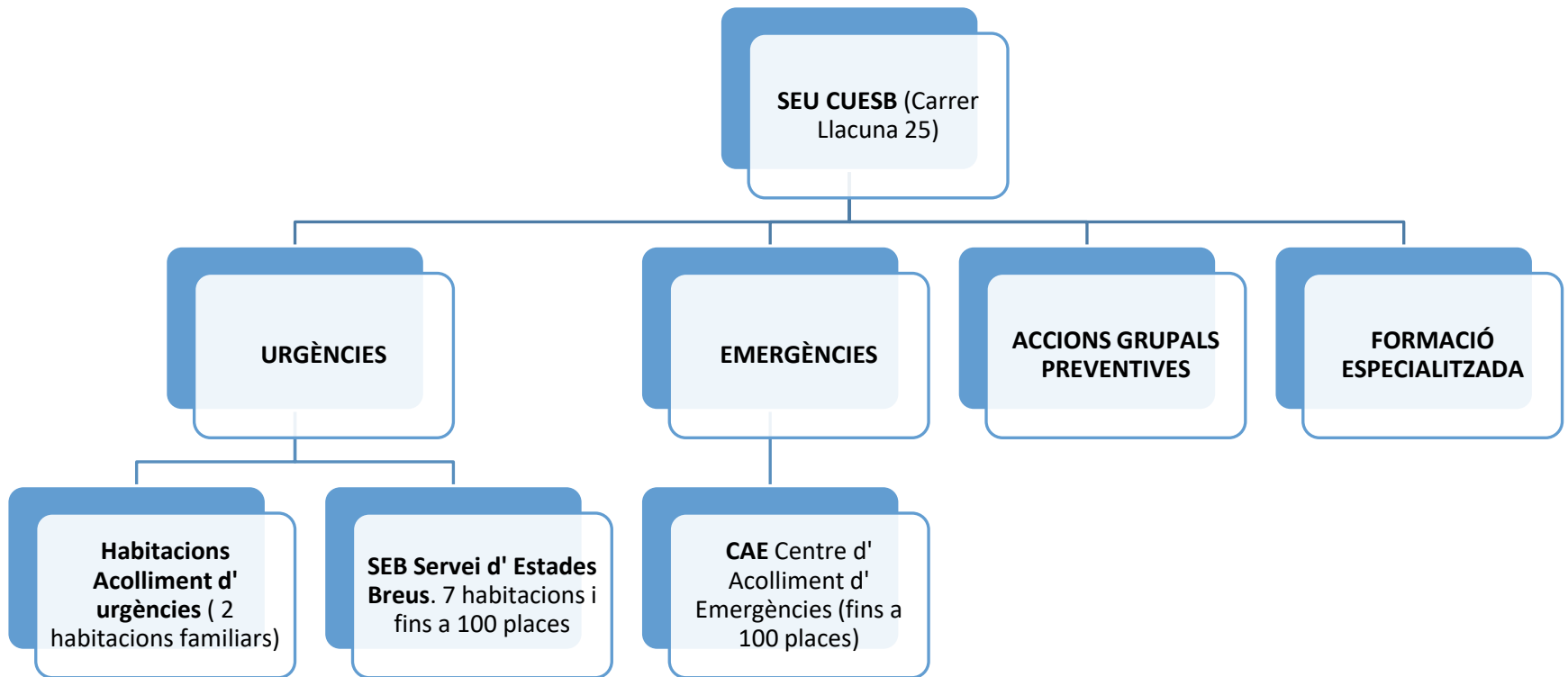
- Allotjament temporal
- Ajuts econòmics
- Acompanyament en trasllats



Recursos de mobilitat:

- 2 furgonetes de 5 places
- 1 turisme
- 1 furgoneta adaptada de 9 places
- 1 unitat mòbil d'emergències
- 1 tot terreny de 7 places
- 2 smarts elèctrics

ORGANIGRAMA DE SERVEIS:



El **SEB** i el **CAE** està preparat per acollir de manera **immediata** situacions d'**urgència i/o emergència social** que requereixen d' una atenció especial.



Protocol de col·laboració en URGÈNCIES
Fora de l’horari normalitzat dels serveis socials del municipi.

Protocol de col·laboració en EMERGENCIES.
Qualsevol horari.

Abandonament	Desemparament d’ una persona que no té capacitat per si mateixa de cobrir les seves necessitats
Pèrdua sobtada autonomia	Davallada de salut que genera situació de dependència, temporal o definitiva, per prendre decisions o fer les ABVD
Greu risc per manca recursos	Manca de mitjans per atendre les necessitats que garanteixen la subsistència (alimentació, allotjament, higiene). Situacions no cronificades.
Altres necessitats peremptòries	En situacions que requereixen medicació urgent, desplaçament per causes inajornables, etc
Maltractament	Físic, psicològic, sexual, negligència, abandó, etc

EMERGENCIES ORDINÀRIES	Incendi, inundació, explosió , desallotjament preventiu , esfondrament, etc. Cal facilitar suport emocional i/o social als afectats
MORT TRAUMÀTICA O TEMPTATIVA	Acompanyar a PL i ME a donar la notícia als familiars, o per acompanyament o suport a gestions derivades de l’ esdeveniment traumàtic (accident trànsit, suïcidi, mort per violència gènere, ...). També per temptativa que hagi produït ferits greus o fort impacte en els afectats. Fem Primers Auxilis psicològics i donem suport en la comunicació

Divendres 31 de desembre a les 15:31h.

“Activació Emergència 253/21 per PL Sant Feliu, per suport afectats explosió de gas, 63 famílies afectades”



Equip desplaçat: Psicòloga, Treballadora Social, dues Tècniques en Intervenció i Logística i Cap de Torn. Més tard s’afegeix la Sots Cap municipal de guàrdia.

Arribada i coordinació: amb Alcaldessa, Cap d’emergències de l’Ajuntament, Cap de Serveis Socials, ME i Policia Local. Han habilitat un espai on fer entrevistes, han iniciat la filiació dels afectats, han iniciat contacte amb possibles allotjaments propers. Establim tasques a fer per CUESB : entrevistes de valoració, gestió allotjaments i acompanyament. També coordinem amb Creu Roja i SEM, presents i intervenint al lloc.

Inici de la intervenció: es fan entrevistes exploratòries on es valora afectació, necessitats, recursos propis i/o de xarxa, i s’estableix la millor atenció per cada unitat de convivència. En paral·lel anem fent reserva i acompanyament (amb suport de Creu Roja) a les persones i nuclis de convivència amb necessitats cap als allotjaments. S’atenen les famílies de 15 pisos i s’estableix que requereixen d’allotjament urgent 10 famílies, les altres disposen de recursos i/o xarxa que els acull. L’ allotjament d’emergència es facilita per 3 nits.

Tancament de l’ emergència: Un cop atesos i valorades les famílies, fem coordinació de tancament i retornem a la nostra seu. Als afectats els hi deixem el nostre contacte per si requereixen del nostre ajut durant els dies que cobrim l’ atenció de l’ emergència. Un cop allí realitzem dos tipus d’informe: informe de la intervenció en l’ emergència, sense dades personals i informes de derivació a serveis socials d’aquelles famílies que requeriran de seguiment.





Som un servei públic universal. Accessible i proactiu. Que treballa en xarxa per donar una atenció de proximitat eficaç, eficient i de qualitat. Tot amb un esperit obert, creatiu i innovador.

La nostra política de Qualitat:

<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documentos/politica-qualitat-cuesb-desembre-2021.pdf>