

Disseny per a la transformació de l'accés als serveis socials bàsics: Servei d'Informació i Primera Acol·lida

III Seminari dels Espais d'Innovació en Serveis Socials Bàsics

Recinte Mundet. Pavelló Migjorn, sala d'actes

En els últims anys, des del Servei de Suport als Serveis Socials de la Diputació de Barcelona hem impulsat diverses reflexions i iniciatives orientades a repensar la sistematització de l'entrada als serveis socials. Algunes d'elles s'han circumscrit al cribratge de situacions i les seves eines, d'altres a les respostes organitzatives a donar en diferents demandes que arriben als serveis socials (com ara les oficines de prestacions). Paralelament, amb alguns ajuntaments hem anat avançant en la direcció de proposar un servei que concentri la informació i primera acollida a nivell organitzatiu però també amb el desplegament d'eines i protocols que el facin operatiu. Es tracta d'uns treballs encara parcials i que no tenen pretensió normativa o categòrica però que volen avançar en la lògica d'estructurar la porta d'entrada als serveis socials amb la idea que si fem una selecció sobre les diferents demandes també hi pugui haver respostes diferenciades, algunes d'elles ràpides i a baix cost.

Amb aquest seminari volem fer un pas més amb aquesta direcció. La tasca que us plantejem és pensar -en clau de les persones usuàries- quines són les qüestions a tenir en compte en l'experiència i relació en el seu primer contacte i itinerari dins els serveis socials. És per això que es tracta d'un seminari eminentment participatiu i de co-creació a partir del vostre coneixement professional i que haurem de posar en comú a partir d'uns perfils de persones usuàries proposades.

A partir de les propostes de seminaris anteriors, també hem volgut experimentar quin paper podria tenir la IA en un hipotètic Servei d'Informació i Primera Atenció i del qual també voldríem discutir amb vosaltres les possibilitats, limitacions i reptes.

Hem pensat aquest seminari com un espai d'aprenentatge del qual puguem treure respostes però també molts interrogants per seguir avançant.

Dimarts, 29 de setembre

Construcció col·laborativa del Servei d'Informació i Primera Atenció

9.30 – 9.45h *Benvinguda i contextualització del procés de treball dels Espais d'Innovació en Serveis Socials Bàsics.* **Francesc Hernández**, Gerent de Serveis socials de l'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat de la Diputació de Barcelona.

9.45 – 10.15h *Marc conceptual del Servei d'Informació i Primera Atenció (SIPA) i principis de disseny.* **Miguel Ángel Manzano**, Cap del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics de l'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat de la Diputació de Barcelona.

10.15 – 14.30h* *Dissenyem el futur del SIPA. Treball de prospectiva, necessitats, recorreguts i elements del model.* **Facilitació: Area Q.**

14.30 – 15.30h Dinar

15.30 – 16.30h *Reptes i condicions per avançar en el SIPA. Contrast, priorització i síntesi dels principals aprenentatges de la jornada.* **Facilitació: Area Q.**

***amb pausa per esmorzar**

Dimecres, 30 de setembre

Cap a un disseny compartit del SIPA amb el suport de la IA

9.30 – 10h *Objectius, criteris i límits de l'ús de la intel·ligència artificial com a suport al Disseny del SIPA/als Serveis Socials* **Etienne Pagés** Cap de la Secció de Suport al Desenvolupament i la Innovació dels Serveis Socials Bàsics i **Judith Carmona** Cap de la Secció de Suport a la Praxi Professional del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics.

10 – 10.45h *Síntesi transversal dels resultats del primer dia: elements pel disseny, buits i interrogants oberts.* **Andreu Maños i Joan Colomer.**

10.45 – 11.15h Esmorzar

11.15 – 13.15h *Coneixem i posem a prova l'Eina d'IA SIPA. Presentació de la seva arquitectura i de com dona suport a l'anàlisi i al disseny del SIPA, i experimentació amb perfils, escenaris d'accés i diferents respostes.* **Andreu Maños i Joan Colomer.**

13.15 – 13.30h *Conclusions i continuïtat del procés. Síntesi dels aprenentatges, qüestions obertes i propers passos.* **Miguel Ángel Manzano.** Cap del Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics de l'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat de la Diputació de Barcelona.