



Programa de Acogida y Orientación Social

¿Qué es?

El Programa de Acogida y Orientación Social constituye la puerta de entrada al sistema de Servicios Sociales.

¿Para qué?

Los objetivos que persigue el programa son los siguientes:

- Recibir y atender las demandas de las personas usuarias.
- Ofrecer a los ciudadanos/as una primera respuesta a sus problemas sociales.
- Favorecer el acceso a las prestaciones de los diversos sistemas de protección social y dar acceso al resto de programas del S.S.Base.

¿Para quién?

El programa está dirigido a:

- Personas que sufren problemas sociales de cierta importancia y necesitan apoyo de los servicios sociales.
- Personas que necesitan acceder a prestaciones sociales de diferentes sistemas.
- Población en general.

¿Qué hacemos?

INTERVENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR:

Abarca cuatro tipos de acciones:

- **Acogida y orientación social:** Realizar una primera valoración de las necesidades de la persona, ofrecer asesoramiento y una primera respuesta a la demanda y crear una relación de referencia entre la profesional y la persona usuaria.
- **Acceso a prestaciones:** Gestión de prestaciones y recursos del sistema de S.Sociales: Renta Básica, Ayudas Extraordinarias, prestaciones familiares, etc. Este programa también facilita el acceso a prestaciones de otros sistemas de protección social (educación, sanidad, vivienda, etc.) o distintas entidades de iniciativa social (Cáritas, Anafe).



Servicios Sociales de Base

C/ Nagusia, 28 - Etxarri Aranatz Tel: 948 460752

Zona de Etxarri-Aranatz

Programa de Acogida y Orientación Social

- **Derivación:** Cuando la situación o problemática lo requiere, se realiza una derivación al resto de programas del SSB, a servicios sociales especializados o a otros sistemas de protección social.
- **Seguimiento post-intervención:** Una vez finalizada la intervención se lleva a cabo un seguimiento con el fin de conocer el desarrollo y la evolución del caso.

ACTIVIDADES E INTERVENCIÓN COMUNITARIA:

- **Información:** Información a la comunidad sobre las necesidades y problemáticas existentes, así como de las respuestas que el sistema de servicios sociales puede ofrecer. Del mismo modo, se recibe información desde la comunidad de cara a detectar situaciones de riesgo, conflicto o dificultad social.
- **Sensibilización:** Actuaciones dirigidas a la comunidad y sus instituciones sobre los problemas que afectan a personas y grupos, la promoción de actitudes sociales positivas, campañas de prevención, etc.
- **Cooperación:** Impulso a formas de apoyo social en la comunidad (voluntariado, redes de apoyo social), impulso y/o participación en actividades comunitarias, etc.

Por tanto, en el programa de acogida se llevan a cabo dos líneas generales de intervención:

- Se trata de tender puentes y facilitar el acceso de las personas usuarias a los distintos sistemas de protección social y a las prestaciones y recursos de los mismos.
- Así mismo, se potencia el tejido social del territorio para aumentar la competencia de la comunidad a la hora de afrontar sus propios problemas.

¿Quiénes somos?

Trabajadora Social: Es la responsable del conjunto del programa en sus distintas fases y en sus dos niveles de intervención.

Administrativa: Es la que se encarga del trabajo administrativo del programa, establecimiento de citas y gestión de agenda y constituye el primer contacto con las personas usuarias.