



# PROCEDIMENT D'ATENCIÓ

# SESSIONS D'ATENCIÓ INDIVIDUAL A JOVES DE 16 A 29 ANYS

## 1. Accés al servei El Gra t'Escolta

- **Derivació per part d'un professional:** Quan és el professional qui fa la derivació cal que tingui present que caldrà que informi a la persona que ens farà arribar les seves dades, i que ens posarem en contacte per concertar visita. En cas de ser menor, haurà d'aplicar els seus protocols de consentiment. I en tots els casos haurà de tenir en compte la confidencialitat i tractament de dades personals. Aquesta derivació es farà a través del formulari de la web, a l'apartat de derivació per part de professional. (<https://www.grajove.cat/oficina-jove/el-gra-t-escolta/demana-la-teva-cita-com-a-professional>)
- **Arribada al servei per iniciativa pròpia:** Si la persona arriba al servei per voluntat pròpia caldrà que ompli el formulari que es troba a la web, a l'apartat demanar cita. (<https://www.grajove.cat/oficina-jove/el-gra-t-escolta/demana-la-teva-cita-el-gra-t-escolta>)

Si la persona i/o professional contacten a través del correu electrònic, el telèfon/WhatsApp o de manera presencial, se'ls remetrà a que omplin el formulari per tenir un registre d'entrada de les sol·licituds.

Una vegada arriba la demanda d'atenció individual, l'equip d'El Gra t'Escolta es posa en contacte via telefònica amb la persona i acorda dia per primera visita. S'envia una confirmació de la cita acordada via WhatsApp al mateix moment que finalitza la trucada, amb la ubicació. El dia abans de la visita s'envia un recordatori. A partir d'aquesta primera visita es treballa la responsabilitat i el compromís vers el propi procés, per tant, es redueixen els recordatoris.

## 2. Estructura de visites:

- Es planteja de manera inicial unes **8-10 sessions o màxim 3 mesos** de duració en el temps. Sempre serà possible renovar si la tasca psicoeducativa està justificada. També es pot finalitzar abans si es valora que no és el servei adient per abordar la situació.
- La sessió té una durada de 45-60 minuts, sempre amb la flexibilitat de poder contemplar la necessitat de la persona a qui s'atén.
- En la **primera i segona visita** s'explora la demanda i es fa la recollida d'informació. En aquesta primera visita es signa l'alta al servei, tractament de les dades i consentiment en cas de menors.
- En la tercera visita ja es marquen els objectius de treball i es pacten les sessions per aconseguir-ho.

### 3. Seguiment

- Es realitza un seguiment de casos quinzenal per part de l'equip d'El Gra t'Escolta i una supervisió mensual amb el tècnic referent del programa.

### 4. Finalització

- Finalització per assoliment dels objectius.
- Finalització per no assoliment dels objectius ni possibilitat de fer-ho, recomanant un altre servei més adient. És a dir, que es valori que el Gra t'Escolta no és el recurs per atendre aquesta demanda.
- Finalització per abandonament del treball d'acompanyament per part de la persona usuària del servei.

Al finalitzar les sessions d'acompanyament es signa la fulla de baixa i en el cas de les persones que han arribat al servei per part d'un professional, se'n fa la devolutiva amb una valoració per part de l'equip del seguiment i evolució del cas.

### 5. Tipologia d'atenció

Casos que **SÍ** es poden atendre des del servei d'El Gra t'escolta:

- Acompanyament al procés de dol sense cronificació, tant de persones físiques com d'etapes de vida. (mort d'un ésser estimat, dol migratori, finalització d'una relació)
- Falta d'hàbits diaris i gestió del temps arran del malestar emocional.
- Habilitats socials: Problemes de relació, aïllament, manca de xarxa de suport.
- Problemes d'autoestima i imatge.
- Indicadors d'ansietat i/o estrès en la vida quotidiana.
- Problemàtica relacional dins la parella, familiars i/o amics que genera malestar.
- Gestió d'emocions: Estrès, ansietat, tristesa.

Casos que **NO** es podran atendre des del Gra t'Escolta:

- Addiccions
- Abusos
- Situacions maltracte/desempara, violència de gènere.
- Trastorn mental sever.
- TEA
- Orientació laboral i/o acadèmica.

- Bullying

**En totes aquestes situacions Sí que es pot realitzar un acompanyament previ a l'entrada al servei, fins que s'adhereixi al procés terapèutic. També es podria mantenir l'acompanyament**

#### **6. Annexos:**

- Document d'alta al servei, que inclou el consentiment d'atenció individual i el tractament de les dades personals.
- Document de finalització/baixa del servei.

## **Alta al servei, consentiment i el tractament de les dades personals.**

Granollers, a      de                      de 2023

En/na \_\_\_\_\_, amb DNI \_\_\_\_\_, he sol·licitat el servei d'atenció individual del Gra T'escolta. He estat informat que el programa consta de 10 sessions o tres mesos de durada, que es poden renovar si el treball psicoeducatiu que es realitza està justificat.

Compromisos de la persona:

- La persona es compromet a ser responsable del seu propi treball personal, assistint a les cites concertades i realitzant les tasques que se li encomanen. La falta de compromís cap al propi treball personal pot ser motiu de finalització del servei.
- La persona es compromet respectar als professionals i l'espai d'atenció que s'ofereix, finalitzant tota relació amb l'Equip del Gra t'Escolta en cas que la seva actitud no sigui coherent amb aquest compromís.

Compromisos del servei:

- L'Equip del Gra t'Escolta informarà i es coordinarà, si s'escau, amb la resta de professionals vinculats a la persona usuària.
- El servei que s'ofereix és respectuós i confidencial, sempre i quan la informació que es doni no posi en risc a la pròpia persona o algú proper a aquesta.

Signatura persona beneficiària  
del servei del Gra t'Escolta

Equip del Servei del Gra t'Escolta

## **Autorització de gestió de dades**

El/la Sr./Sra. \_\_\_\_\_ amb NIF \_\_\_\_\_ com a pare, mare o tutor/a de \_\_\_\_\_, autoritzo de forma expressa:

Que d'acord amb la legislació vigent de protecció de dades de caràcter personal, **autoritzo** a que les dades personals del o la menor al meu càrrec s'incorporin als fitxers automatitzats titulars de l'Ajuntament de Granollers, amb les finalitats pròpies per la gestió del Gra t'Escolta de l'Ajuntament de Granollers, i amb el consentiment exprés per al tractament de la finalitat indicada. Així mateix, accepto que el Gra t'Escolta de l'Ajuntament de Granollers pugui transferir i rebre la informació estrictament necessària en la coordinació amb altres serveis sempre i quan el cas ho requereixi.

Signatura

## Finalització del servei

Granollers, a      de      de 2023

En/na \_\_\_\_\_, amb DNI \_\_\_\_\_, finalitza el servei d'atenció individual del Gra T'escolta acordant ambdues parts rescindir tota relació d'acompanyament existent. El motiu de la finalització ha estat:

- La persona ha assolit els seus objectius plantejats.
- La persona necessita un recurs més adient a les seves necessitats.
- La persona no ha mostrat interès en la continuïtat del servei.

Signatura persona beneficiària  
del servei del Gra t'Escolta

Equip del Servei del Gra t'Escolta