



ACOLLIDA SOCIAL

QUE ENTENEM PER ACOLLIDA?

És el primer contacte de la persona amb l'entitat o xarxa d'atenció social. Es recull informació per adaptar la resposta a les seves necessitats i orientar el seu procés.

COM HAURIA DE SER LA PRIMERA ACOLLIDA?



Entrevista Individual

Personalitzada: Entrevista individual per entendre millor la seva situació.

Grupala: Quan sigui útil per informar sobre recursos generals.

Estructurada: Pot ser una entrevista general i després una altra específica per serveis concrets.

OBJECTIUS DE LA PRIMERA ENTREVISTA

- Diagnosticar la situació i necessitats de la persona.
- Regular expectatives i donar informació clara sobre recursos disponibles.
- Evitar duplicitats si ja rep suport d'altres entitats.



Recollida de necessitats

QUE TENIR EN COMPTE ? (ELEMENTS CLAU)



Procedència



Context



Mediació lingüística



Diagnòstic de necessitats



Preguntes claus



Heterogeneïtat



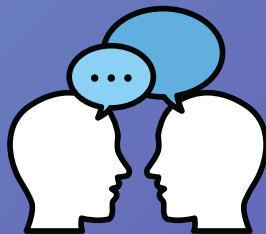
Acompanyament

- **Procedència:** Saber si ve derivada d'una altra entitat.
- **Contextualització:** Explicar què pot oferir l'entitat i serveis públics accessibles.
- **Mediació lingüística:** Assegurar comprensió amb suport professional o voluntari.
- **Identificació de demandes:** Detectar necessitats explícites i implícites.
- **Situacions de vulnerabilitat:** Identificar i derivar a serveis especialitzats.
- **Preguntes clau:** Evitar interrogatoris, fer preguntes en format conversa.
- **No homogeneïtzar:** Cada persona té una situació única.
- **Equilibri acompanyament-autonomia:** L'acollida no és un procés continuat, sinó un suport puntual fins a la derivació adequada.

RECOMANACIONS



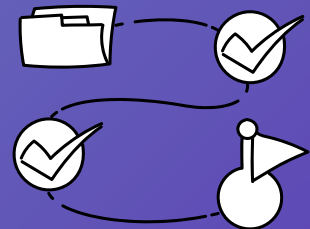
Recepció



Escolta activa



Relació



trajectòria personal

- **Empatia i escolta activa:** La persona ha de sentir-se compresa i segura per expressar-se lliurement.
- **Respecte per la diversitat cultural:** Ser sensibles a diferents realitats, creences i costums.
- **Explicació clara dels recursos:** Evitar tecnicismes i assegurar que la informació sigui entenedora.
- **Coordinació entre entitats:** Treballar en xarxa per optimitzar recursos i evitar la sobreassistència.
- **Flexibilitat i adaptabilitat:** Cada cas és únic, cal ser àgils i ajustar-se a les necessitats específiques de cada persona.