

PLA  
D'ACOLLIDA

# Acollida dels i les noves professionals del CBS Ripollès

2012



Consorci de Benestar Social  
del Ripollès

# Índex

---

Índex.....	2
Presentació.....	3
A) Descripció de l'Acollida.....	4
B) Objectius .....	4
C) Metodologia .....	5
D) Funcions .....	6
E) Procés d'acollida .....	7

## Presentació

---

La llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials planteja un nou model de serveis socials que, per primera vegada, ordena i regula els drets i deures dels professionals que integren el sistema de serveis socials. Determina que les valoracions dels professionals són vinculants per a l'assignació dels recursos públics disponibles i que l'ètica i la deontologia professional formen part de la qualitat dels serveis.

De la mateixa manera, assenyala que l'organització dels professionals de serveis socials ha de seguir un criteri interdisciplinari per oferir una atenció integrada i ha d'orientar la seva activitat de manera que es garanteixi el benestar i la dignitat de les persones.

Un altre concepte clau que incorpora la llei és el dret dels professionals a la formació permanent, a la supervisió i al suport tècnic.

L'*empowerment*, que la llei de serveis socials atorga als professionals, juntament amb l'experiència acumulada, ens ha d'ajudar a fer una reflexió sobre la millor manera d'incorporar un nou professional a la nostra organització i de donar a aquest procés la importància que li pertoca.

Històricament, els nostres serveis socials han patit una sobrecàrrega de responsabilitats que hem hagut d'assumir amb recursos personals sovint massa limitats, de manera que, quan arriba un nou professional a l'organització, automàticament li assignem el seu nou rol sense dedicar-li el temps necessari perquè conegui i s'integri d'una manera progressiva i efectiva a l'organització.

Sens dubte, aquesta manera de fer ens ha ocasionat malentesos i, inevitablement, hem hagut de dedicar temps a mediar en conflictes perfectament evitables si de bon començament s'hagués format i informat acuradament el professional sobre l'organització que l'acull i les tasques a desenvolupar.

El Consorci està format principalment per persones que gestionen i produeixen serveis adreçats al conjunt de la ciutadania. Per això, el capital humà és el nostre valor més important. Aquesta ha estat una descoberta recent i en la curta trajectòria dels serveis socials s'han descuidat aspectes relacionats amb la implicació dels professionals en la missió i els valors de les organitzacions.

Hem de valorar que el temps que es dedica a l'acollida del nou professional és com una inversió que contribueix a la millora dels serveis que presta a la ciutadania i ha de formar part de l'agenda de prioritats de la política de recursos humans de la nostra organització.

## A) Descripció de l'Acollida

---

El procés d'acollida ha d'aportar al treballador/a de nova incorporació informació i coneixements generals sobre l'organització que l'acull, i una informació més específica sobre el departament, àrea i/o unitat on està ubicat el seu lloc de treball, a més de facilitar, des de l'inici, la seva adaptació i integració en la dinàmica i cultura de l'organització.

En aquest procés també és aconsellable aportar al treballador/a informació sobre el marc normatiu, el context, l'entorn i municipi i/o comarca on desenvoluparà la seva activitat.

L'acollida s'adreça tant a les persones de nova incorporació com a aquelles que es troben en un procés de mobilitat interna, per tant, també esdevé una eina de suport, ajut i acompanyament als possibles canvis entre àrees i departaments dins la pròpia l'organització.

## B) Objectius

---

El procés d'acollida s'ha de plantejar en base a l'establiment d'uns determinats objectius i l'assoliment dels corresponents. En aquest sentit, un cop portades a terme les diferents fases del procés, els resultats obtinguts en relació als objectius establerts han de ser els següents:

**OBJECTIU 1:** Facilitar el coneixement de l'organització

### **Resultats esperats:**

Que la persona de nova incorporació conegui:

- La missió, valors, competències corporatives, els eixos estratègics de l'organització i de la seva unitat/servei, l'organigrama.
- Els objectius, les funcions i tasques assignades al seu lloc de treball
- El funcionament bàsic de l'organització en el seu conjunt i de la seva àrea/unitat (horaris, instal·lacions, membres de l'equip de treball, normes i procediments, agenda de contactes (adreces i telèfons d'interès externs i interns) per a diferents aspectes, normes de seguretat en el lloc de treball, mesures de seguretat en la protecció de dades, conveni regulador dels drets i deures del treballador/a, etc.)
- La cartera serveis que s'ofereix

**OBJECTIU 2:** Propiciar la integració i la implicació de la persona a l'organització

**Resultats esperats:**

Que la persona de nova incorporació pugui:

- Conèixer el que s'espera d'ella com a membre de l'organització i en el seu lloc de treball
- Rebre informació i formació que faciliti la seva incorporació i futura adaptació a l'organització
- Desenvolupar de forma plenament satisfactòria les competències professionals que li són pròpies (coneixements, habilitats i actituds)
- Funcionar autònomament pel que fa al desplegament i execució de les funcions, tasques i responsabilitats que li han estat encomanades
- Autoavaluar-se i ser avaluat a través dels instruments dissenyats a tal fi que permetin fer un seguiment del treballador que s'incorpora a l'organització

**OBJECTIU 3:** Proporcionar una acollida motivadora a la persona treballadora

**Resultats esperats:**

Que la persona de nova incorporació pugui:

- Conèixer el que el context institucional li pot oferir i el que la persona pot aportar com a membre
- Compartir coneixements, sentir-se vinculada amb l'organització i membre actiu d'aquesta (sentit de pertinença)
- Disposar de canals i mecanismes concrets de comunicació i participació en la seva unitat, equip de treball i amb l'organització en el seu conjunt

## C) Metodologia

---

La metodologia que se seguirà per consolidar el procés d'acollida és la metodologia anomenada *combinada o mixta*. Aquesta metodologia implica dos tipus d'actuacions: una de presencial/informativa, en la qual es realitzarà una assistència i acompanyament per part dels membres de l'organització, prèviament definits, i que participaran activament en el procés; i una altra informativa /formativa que durà terme el propi treballador/a que s'incorpora, a partir d'un procés d'autoaprenentatge.

## D) Funcions

---

La integració d'un nou treballador/a a l'organització és un procés que requereix la dedicació de temps. Per garantir aquesta integració es considera molt important definir quins membres de l'organització han de participar en el procés d'acollida i quin rol han de desenvolupar.

En el procés d'acollida els rols a desenvolupar han de ser el següents:

### **El treballador/a que s'incorpora:**

És la persona que s'ha d'acollir i el protagonista de tot el procés

### **Mentor/a (Company/a de feina ):**

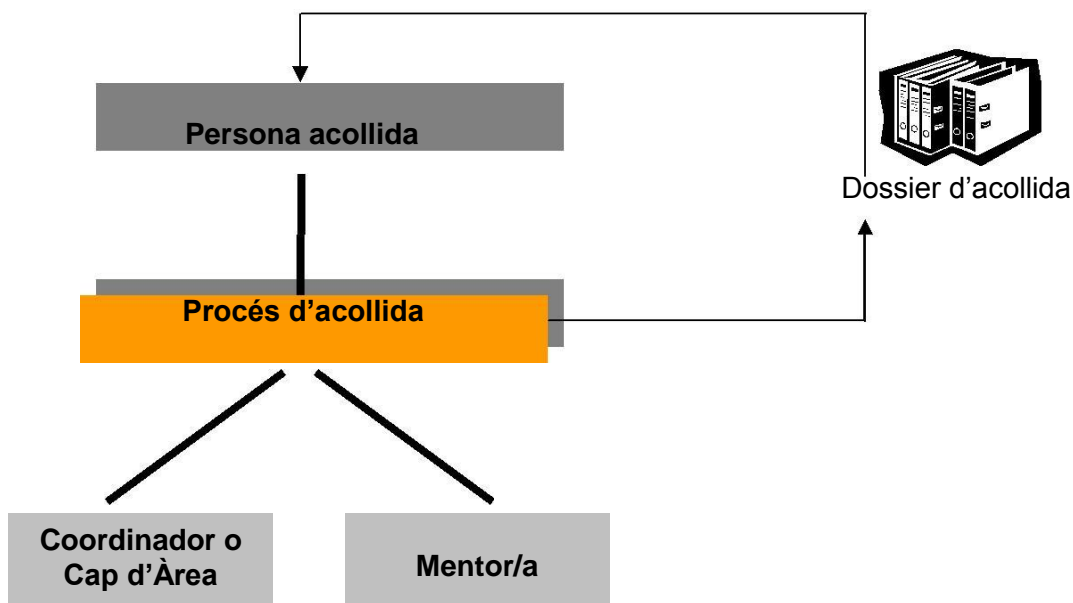
És la persona anomenada per l'organització que s'encarregarà de realitzar l'acompanyament del nou treballador/a. Per una banda, participarà activament en les actuacions presencials de l'acollida i acompanyarà a la persona durant tot el seu procés, resoldrà els seus dubtes, inquietuds i problemes tècnics, a més d'introduir-lo als seus companys i companyes , a les instal·lacions, i a l'entorn útil extern a l'organització (ex. Llocs per esmorzar, dinar, entitats bancàries...),etc.

### **Coordinador/a o Cap d'Àrea:**

És el responsable del procés d'acollida de la persona que s'incorpora, l'ha de rebre formalment i ha de procurar que el procés es porti a terme de manera adequada. Participarà en la seva formació i farà l'avaluació del procés.

### **Director/a:**

Es considera important que els màxims responsables de l'organització participin en el procés d'acollida. La seva participació té la funció principal de crear sentit de pertinença, transmetre els valors i la cultura organitzativa.



## **E) Procés d'acollida**

---

El procés d'incorporació d'un nou professional en una organització de serveis socials implica la realització d'una sèrie d'activitats que es distribueixen en les quatre fases següents:

### **Fase 1: recepció i presentació**

En aquesta fase la persona de nova incorporació participarà d'una acollida presencial amb una recepció de benvinguda per part dels màxims responsables de l'organització i dels professionals que col·laboren en aquest procés

### **Fase 2: informació**

En aquesta fase es facilita informació de l'organització i es fa l'entrega del dossier d'acollida i altres documents que es cregui necessari

### **Fase 3: pla d'integració personal (PIP)**

En aquesta fase s'establirà el programa d'aprenentatge (PIP) de les funcions, tasques i responsabilitats que ha d'executar i establir els objectius a assolir a curt i a mig termini de la persona de nova incorporació.

### **Fase 4: seguiment i avaluació**

En aquesta fase s'establirà les pautes de seguiment i avaluació, que poden incorporar tècniques diverses de recollida d'informació (entrevistes personals, qüestionaris d'avaluació, etc.) amb l'objectiu de conèixer si s'ha assolit amb èxit l'acollida i quins aspectes es poden millorar.

## Fase 1: recepció i presentació

ACCIONS	DESCRIPCIO	RESPONSABLE	TEMPORALITAT
Comunicació a l'organització	Enviar a tot el personal un comunicat via e-mail ( Nom de la persona, lloc de treball i data de la seva incorporació)	Àrea Comunicació	Dos o tres dies abans de la seva incorporació
Recepció i Salutació	Donar la benvinguda	Directora i Coordinador o Cap d'Àrea	Primer dia d'incorporació
Presentació del seu mentor	Assignació del referent que l'acompanyarà durant el procés	Coordinador o Cap d'Àrea	
Presentació i acompanyament	Presentació als companys i companyes de la seva unitat, així com les altres unitats que conformem l'organització	Coordinador o Cap d'Àrea i/o mentor	
Coneixement de les instal·lacions de l'organització i la ubicació del seu espai de treball ( despatx/taula)	Visita guiada	Coordinador o Cap d'Àrea i/o mentor	



## Fase 2: Informació

ACCIONS	DESCRIPCIÓ	RESPONSABLE	TEMPORALITAT
Informació sobre el funcionament general de l'organització	Sessió informativa: qui som, què fem i com ho fem	Cap d'Àrea	Primer dia d'incorporació
Informació sobre la seva area o unitat de treball	Sessió informativa: funcions i tasques a desenvolupar, plans de treball	Cap d'Àrea o Coordinador i/o mentor	
Entrega del Dossier d'acollida	Recull de la documentació de l'organització	Cap d'Àrea o Coordinador	
Informar sobre l'especificitat del seu lloc de treball	Sessió formativa: programes, protocols, criteris, reglaments, etc	Mentor	

### Fase 3: Pla d'Integració Personal (PIP)

ACCIONS	DESCRIPCIÓ	RESPONSABLE	TEMPORALITAT
Disseny i implantació del PIP	Identificació de necessitats	Cap d'Àrea o Coordinador	Des del primer o segon dia: durada dos mesos
	Concreció de funcions, tasques i reponsabilitats		
	Establiment d'objectius a curt i a mig termini		
	Dotació d'equipament i eines bàsiques per al treball: taula, cadira, ordinador, adreces electròniques, passwords, guies de recursos, etc		
	Acompanyament: -Realització conjunta de les tasques principals, donant protagonisme al nou treballador/a de forma gradual, per tal d'adquirir l'autonomia suficient  -Coneixement de l'entorn organitzatiu  -Coneixement de la xarxa relacional del marc de treball	Mentor	

#### Fase 4. Seguiment i Avaluació

ACCIONS	DESCRIPCIÓ	RESPONSABLE	TEMPORALITAT
Seguiment i avaluació continuada	Recollida d'informació a través de l'entrevista de seguiment laboral al treballador/a de nova incorporació	Mentor	Un mes després de la data d'incorporació
	Entrevista de seguiment amb el mentor per identificar incidències i necessitats		
Avaluació final	Recollida d'informació a través del qüestionari de valoració dels resultats del procés d'acollida	Cap d'Àrea o Coordinador	Als dos mesos de la incorporació
	Informe d'avaluació del procés d'acollida		Al final del procés d'acollida

Durant tot el procés és molt important la coordinació entre mentor i coordinador o Cap d'Àrea.

## Model 1: GUIÓ DE L'ENTREVISTA DE SEGUIMENT (al professional de nova incorporació)

---

1. Creus que tens suficient informació sobre com fer la teva feina? *Especificar*
2. Creus que necessites algun tipus d'ajut per part del Consorci per ajudar-te a fer bé la teva feina? *Especificar*
3. En el temps que portes amb nosaltres, diries que...
  - a. Coneixes totes les persones del servei, saps com es diuen i el treball que fan.
  - b. Coneixes totes les persones del teu equip, saps com es diuen i quina és la funció dins l'equip.
  - c. Quan necessites alguna cosa saps a qui l'has de demanar.
  - d. Quins d'aquests moments has compartit amb els teus companys i companyes?
    - Descansos laborals
    - Esmorzar
    - Dinar
    - Espais fora del temps de treball
4. En el temps que portes al CBS Ripollès, has tingut algun problema o conflicte rellevant? En cas positiu, com s'ha resolt?
5. Consideres que el procés d'acollida i integració a l'organització és favorable? En cas contrari, què necessaries? Què canviaries?

### Annex 3: QÜESTIONARI D'AVALUACIÓ DEL PROCÉS D'ACOLLIDA

---

L'objectiu d'aquest qüestionari és conèixer la teva valoració del procés d'acollida en el qual estàs participant. Seria desitjable que responguessis el qüestionari d'una forma franca a fi de poder detectar amb claredat els aspectes que requereixen ser millorats.

Les respostes són estrictament confidencials i es garanteix la seva confidencialitat en qualsevol circumstància.

#### Valors de puntuació:

Totalment d'acord .....	5
Bastant d'acord .....	4
Parcialment d'acord .....	3
Poc d'acord .....	2
Gens d'acord .....	1

#### Coneixement general de l'organització

Totalment d'acord	5
Bastant d'acord	4
Parcialment d'acord	3
Poc d'acord	2
Gens d'acord	1

#### Integració a la unitat organització / equip de treball:

1. Conec la missió, visió i els valors de l'organització	1	2	3	4	5
2. Conec el conjunt de serveis de l'organització	1	2	3	4	5
3. Conec l'estructura organitzativa del servei	1	2	3	4	5
4. Conec l'estructura dels òrgans de govern	1	2	3	4	5
5. Conec el que s'espera de mi com a membre de l'organització	1	2	3	4	5

#### Integració a la unitat organitzativa/ equip de treball:

6. Conec la missió, els objectius i els plans de treball del servei....	1	2	3	4	5
7. Conec les relacions entre la meva unitat de treball i altres de l'organització	1	2	3	4	5
8. Conec les funcions de les persones de l'equip amb qui treballa	1	2	3	4	5
9. La comunicació establerta amb la meva cap és satisfactòria	1	2	3	4	5
10. La comunicació establerta amb els companys/es és satisfactòria	1	2	3	4	5
11. Participo activament amb la consecució dels objectius del servei	1	2	3	4	5

### Acoblament al lloc de treball

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 12. Conec els objectius, funcions i tasques del meu lloc de treball          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. S'han detectat les meves necessitats formatives i la forma de cobrir-les | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Tinc un pla de treball definit a mig/llarg termini                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Funciono autònomament en el meu lloc de treball                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### Adequació i expectatives

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 16 El lloc de treball que ocupo respon al descrit en el procés de selecció     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Les meves competències professionals s'adeqüen al lloc de treball          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. El lloc de treball respon a les meves expectatives personals               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. L'actual lloc de treball pot potenciar el meu desenvolupament professional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |