POLÍTICA DE QUALITAT DEL CUESB

El Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) integra dos serveis principals d'atenció permanent i constitueix una única porta d'entrada que afavoreix una resposta ràpida a la ciutadania els 365 dies de l'any les 24 hores. Aquests dos serveis són:

- **Servei d'Urgències Socials**
- **Servei d'Emergències Socials**

L'abast territorial és la ciutat de Barcelona i els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona adherits al conveni vigent de col·laboració entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona i l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

El sistema de qualitat del CUESB té el certificat de la norma ISO 9001:2015 de sistemes de gestió de qualitat i, al seu torn, el Servei d'Emergències té el certificat de la norma ISO 22320:2018 per a la gestió d'emergències.

La finalitat del **Servei d'Urgències Socials** és donar una resposta immediata a les persones o famílies que presenten una situació d'urgència o d'alt risc social a conseqüència de la manca de cobertura de les seves necessitats bàsiques, i la del **Servei d'Emergències Socials** és proporcionar atenció psicosocial immediata a les persones, famílies o col·lectius que han estat víctimes d'una situació d'emergència que n'ha alterat la vida quotidiana, ha produït pèrdues materials o humanes i ha provocat un desequilibri emocional sobre el qual cal intervenir per alleugerir el patiment de les persones.

El CUESB, a més, ofereix dos serveis complementaris:

- **Servei d'accions grupals preventives programades (AGPP)** post esdeveniment crític: sessions programades adreçades a persones que han experimentat una situació potencialment traumàtica i orientades a normalitzar les possibles reaccions que es poden donar després d'un esdeveniment crític, compartir la vivència de l'experiència i prevenir l'aparició d'una possible psicopatologia associada al trauma.
- **Servei de formació i d'elaboració de material de suport**: com a tasca preventiva, la formació i creació conjunta de coneixement resilient permet una millora en la capacitat d'afrontament i d'adaptació davant esdeveniments potencialment traumàtics. També s'elaboren materials adreçats a persones afectades, ciutadania i professionals que hi intervenen.

El CUESB disposa d'un equip professional format per treballadors i treballadores socials, psicòlegs i psicòlogues i personal qualificat, i organitzat en torns per tal de prestar atenció permanent a la ciutadania. El CUESB acompanya les persones en el moment de l'impacte, les atén i els dona suport en la presa de decisions, els facilita un espai de lliure expressió d'emocions i en valora les capacitats de resiliència. En el moment de l'esdeveniment es fa una anàlisi de vulnerabilitats, tant socials com psicològiques, i dels possibles riscos que presenta cada situació. I, posteriorment a l'impacte, s'acompanya les persones fins que les atenen altres serveis o la mateixa xarxa de proximitat que els dona suport. Si cal, més endavant es fan trucades per assegurar que les persones han seguit el procés de dol necessari i se senten acompanyades.

L'equip directiu del CUESB, juntament amb la Gerència de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), per assolir aquestes finalitats del servei, comparteix:

- Els valors generals de l'Ajuntament de Barcelona:
  - Valor central: **compromís de servei públic**
  - valor ètic: **claredat**
  - valor pràctic: **agilitat**
  - valor creatiu: **cocreació**
  - valor emocional: **amabilitat**

- Els valors específics de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS):
  - **Centrats en les persones, eficiència, qualitat, vinculació territorial, simplificació i legalitat**

- Els valors propis de la Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials**:**
  - **Prevenció, resiliència, treball transversal i en xarxa i innovació**

- També assumeix els principis propis de les administracions públiques:
  - **Objectivitat, eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació.**

El compromís de la qualitat afecta tota l'organització. Tots els i les professionals tenen present aquest compromís i la responsabilitat pel que fa al compliment dels requisits establerts en el sistema de gestió de la qualitat, i pel que fa també a participar activament en la millora de la qualitat i la gestió i l'assoliment dels objectius institucionals. Forma part de la manera de treballar del CUESB la millora contínua i la recerca del millor sistema de control de qualitat.
El plec de condicions, https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/300103871, del CUESB marca una línia de treball que en recull els antecedents i readapta i ajusta la política de qualitat i els objectius a la nova realitat.

Línies estratègiques
Al llarg dels anys el CUESB ha treballat pel desenvolupament de sistemes que permetin la millora contínua, sempre al voltant de les **línies estratègiques**:

1. Un centre pioner en la intervenció psicosocial immediata en situacions d'emergència.
2. Un centre innovador i eficaç davant els incidents crítics a la ciutat per la seva estructura de comandament, control, coordinació i cooperació.
3. Un centre amb professionals amb una gran capacitació, expertesa i compromís amb el servei a la ciutat i el desenvolupament d'un sistema de gestió propi de qualitat com a eina per incrementar la qualificació i la competència.
4. Un centre modern i excel·lent en la gestió, que incorpora millores tècniques.
5. Un centre compromès amb l'estratègia municipal en vista de l'emergència climàtica i alineat amb el pla Clima i el pla Calor de l'Ajuntament de Barcelona. (des del 2024)

Barcelona, novembre del 2026

VALIDAT PER LA DIRECCIÓ EN DATA: 18/11/2026