

Memòria 2015

Serveis Socials



DIRECCIÓ DE SERVEIS SOCIALS

Denominació del programa:

SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA (SEAIA)

Orientació estratègica

- ❖ *Referència al Pla de Mandat 2012-2015:*
 - Línia programàtica 2: Una ciutat capdavantera en la defensa dels drets socials, liderant polítiques contra l'exclusió social i la pobresa. Una ciutat compromesa amb el benestar de les persones i en la generació d'oportunitats per fer possibles els seus projectes d'emancipació i desenvolupament al llarg de la vida, reforçant alhora l'educació, la cultura, la salut, l'esport i els serveis socials, com a pilars fonamentals de l'equitat social.
 - Objectiu estratègic 2.1: Enfortir les polítiques actives contra l'exclusió social, la pobresa i a favor de la transformació social, preservant les polítiques de benestar social com a pilar fonamental de l'equitat social.
- ❖ *Referència a altres plans estratègics que fonamenten el programa:*
 - Contracte Programa amb el Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.

Àmbit competencial

Competència delegada

Població destinatària

Infants i adolescents, de 0 a 18 anys, en situació de risc o en situació de desemparament, així com llurs famílies biològiques o d'acollida.

Objectius

- ❖ Orientar, diagnosticar, valorar, intervenir, tractar i realitzar el seguiment d'infants i adolescents en situació de risc o de desemparament, així com llurs famílies.
- ❖ Garantir una bona coordinació amb els serveis bàsics d'atenció social i amb la resta de serveis d'infància de la comunitat.
- ❖ Efectuar les propostes de mesura administrativa que s'escaiguin i elevar els informes proposts a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA).
- ❖ Emprar eines de treball que permetin una millora en el diagnòstic i la intervenció sociofamiliar.

Actuacions realitzades

- S'ha mantingut l'establiment del procediment administratiu de notificació de tancament el *compromís socioeducatiu*, a les famílies, mitjançant una resolució administrativa.
- S'han seguit incorporant les dades dels expedients a l'aplicatiu de la DGAIA Sini@.
- S'ha continuat introduint la documentació directament al Sini@.
- S'ha mantingut l'aplicació del sistema d'arxiu d'acord amb el funcionament del Sini@ que s'adeqüi a les necessitats de custòdia i arxiu de la documentació dels expedients.
- S'han lliurat a la DGAIA les estadístiques mensuals.
- S'ha dut a terme l'establiment del Protocol de coordinació entre els equips bàsics d'atenció social i l'EAlA¹: Durant el 2013 es va implementar el protocol amb uns resultats positius. Aquest fet, ha permès seguir millorant la derivació de casos d'alt risc dels equips bàsics d'atenció social al SEAIA fent que s'hagi incrementat el nombre de casos derivats i s'hagi dotat els equips d'instruments tècnics que faciliten la seva tasca.
- La Taula Tècnica d'Infància i d'Adolescència ha seguit fent trobades de treball per tal d'anar establint les bases de la creació d'un protocol de maltractament a nivell de ciutat.
- S'ha realitzat treball comunitari amb una formació amb pares i mares que tenen expedient de risc obert pel SEAIA de Terrassa.
- S'ha començat a emprar l'agenda electrònica com a nou instrument de funcionament.
- S'ha introduït l'ús de noves tecnologies a través de dues tauletes.

Indicadors i/o resultats assolits

Intervenció SEAIA	
Nombre de menors amb expedient obert ² a 31 de desembre	336
Nombre d'expedients tancats	66
Nombre d'expedients amb <i>compromisos socioeducatius</i> tramitats	8
Nombre d'expedients de risc vinculats a un <i>pla de treball</i>	25
Nombre de casos derivats des de la DGAIA	36
Nombre de casos derivats des de Serveis Socials	34
Nombre d'assessoraments i intervencions conjuntes efectuades amb els Serveis Socials	62
Nombre d'informes efectuats: informes de seguiment, informes proposta, comunicats...	137

1 EAlA: Equip d'atenció a la infància i l'adolescència.

2 Expedients oberts: menors pendents d'iniciar estudi de la situació, en procés d'estudi de la situació, en situació de risc greu amb compromís socioeducatiu, en seguiment de mesura de desemparament, en acolliment en família aliena, en acolliment en família extensa, en acolliment preadoptiu, en centre residencial d'acció educativa o en mesures de transmissió a la vida adulta.

Valoració

El Servei especialitzat d'atenció a la infància i a l'adolescència (SEAIA) de Terrassa ha seguit mantenint el seu objectiu principal d'orientar, diagnosticar, valorar, intervenir, tractar i realitzar el seguiment d'infants i adolescents en situació de risc o de desemparament, així com llurs famílies. Es valora que és un equip consolidat en el temps i que treballa diàriament per seguir mantenint la qualitat en la intervenció amb les famílies ateses.

En aquesta mateixa línia, s'han fet esforços per realitzar els informes de seguiment o els informes propostes de cada infant. S'han establert noves metodologies per garantir amb el compliment d'aquest objectiu donant resultats satisfactoris.

Per altra banda, el fet de mantenir el treball de coordinació amb els serveis bàsics d'atenció social a través del protocol establert, facilita una major prevenció en la derivació de casos, atesa l'agilitat en els assessoraments i la realització d'intervencions conjuntes. Seria recomanable realitzar una avaluació de l'aplicació d'aquest Protocol per establir els punts forts i els punts de millora.

Quan a l'establiment de coordinacions amb altres serveis, s'han efectuat amb el Centre de Desenvolupament i Atenció Precoç (CDIAP), valorades satisfactòriament per ambdós equips, en quant a la necessitat, la utilitat i l'eficàcia d'aquestes trobades. Prèviament, s'han fet també amb el Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), Fundació ALBA i Centre Assistència i Seguiment Drogodependències (CAS). Seria recomanable ampliar el ventall de coordinacions a l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP) i els serveis de la Regidoria de Polítiques de Gènere.

Com a millora del seguiment dels infants del territori en situació de risc greu amb *compromís socioeducatiu*, aquest any 2015 es va dur a terme el treball comunitari amb pares i mares sota aquesta mesura administrativa. Tant professionals, com participants van valorar positivament la realització d'aquesta formació.

Al llarg de l'any s'han seguit efectuant trobades de treball per a la futura creació del Protocol de maltractament amb els serveis de la Taula Tècnica d'Infància i d'Adolescència. Es valora positiu i necessari seguint sent part activa d'aquesta Taula de serveis, ja que esdevindrà una eina molt útil pel SEAIA i la resta de serveis de la ciutat.

Per altra banda, a finals d'any, es va començar a emprar l'agenda electrònica, deixant de banda l'agenda de paper. Restem a l'espera d'efectuar una valoració més completa.

Així mateix, el 2015 es va iniciar l'ús de les noves tecnologies a través de tauletes que han facilitat la comunicació amb adolescents i famílies, a través d'aplicacions com el Whatsapp o el Facebook. De moment, els resultats són satisfactoris, ja que s'ha obert una nova via de comunicació amb adolescents.

DIRECCIÓ DE SERVEIS SOCIALS

Denominació el Programa SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Orientació estratègica

- ❖ *Referència al Pla de Mandat 2012-2015:*
 - Línia programàtica 2: Una ciutat capdavantera en la defensa dels drets socials, liderant polítiques contra l'exclusió social i la pobresa. Una ciutat compromesa amb el benestar de les persones i en la generació d'oportunitats per fer possibles els seus projectes d'emancipació i desenvolupament al llarg de la vida, reforçant alhora l'educació, la cultura, la salut, l'esport i els serveis socials, com a pilars fonamentals de l'equitat social.
 - Objectiu estratègic 2.1: Enfortir les polítiques actives contra l'exclusió social, la pobresa i a favor de la transformació social, preservant les polítiques de benestar social com a pilar fonamental de l'equitat social.
- ❖ *Referència a altres plans estratègics que fonamenten el programa*
 - Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa.
 - Contracte Programa amb el Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.

Àmbit competencial

Competència delegada

Població destinatària

Persones i/o unitats de convivència que es troben, per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia personal o permanent, negligència o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar.

Objectius

- ❖ Mantenir de l'equilibri econòmic segons pressupost anual assignat.
- ❖ Garantir l'atenció a la població que necessita els serveis d'atenció domiciliària (SSAD), a través de la cobertura de demanda.
- ❖ Assegurar que la prestació dels SSAD sigui equilibrada en tots els districtes de la ciutat, vetllant per l'equitat territorial.
- ❖ Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i adquisició de competències personals.
- ❖ Evitar el deteriorament de les condicions de vida.
- ❖ Afavorir la recuperació de les capacitats personals.
- ❖ Donar suport a les persones cuidadores.
- ❖ Evitar o retardar els internaments en centres residencials.
- ❖ Detectar situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials.

- ❖ Augmentar el nivell de satisfacció de la persona usuària i familiars respecte la prestació del servei.
- ❖ Assegurar la coordinació, la supervisió i la prestació correcta del servei per part de les empreses proveïdores.
- ❖ Sistematitzar procediments de treball que permetin optimitzar, facilitar i garantir un adequat procés d'atenció i treball.

Actuacions realitzades

- Manteniment dels preus de copagament (bonificacions i taxes) de l'anterior any amb adaptació als ingressos corresponents segons l'any fiscal i prèvia consulta a l'Agència Tributària.
- Modificació del procediment de comunicació a les persones usuàries amb copagament. Atenció telefònica i presencial en els casos requerits.
- Ajustament del procediment de cerca de dades necessàries per a la revisió dels conceptes finançats i la justificació segons el Contracte Programa.
- Prestació del servei d'ajuda a domicili (SAD) prescrit en els programes individuals d'atenció les persones amb reconeixement de dependència.
- Obertura de serveis a l'exterior.
- Implementació del nou Model d'atenció domiciliària (estudi i anàlisi, implementació de models d'acord, protocols de seguiment, controls de desajustos).
- Amb orientació a la qualitat del servei: posta en marxa de processos de comunicació amb els serveis socials de territori, de terminis de màxims i mínims en les noves tramitacions i de comunicació amb les persones usuàries. Implementació d'un nou procés de queixes.
- Elaborar els processos de SSAD mitjançant el sistema d'informàtic Avante. Creació de models, plantilles i implementació.
- Seguiment continu de la prestació del servei per l'entitat concessionària. Seguiment de la gestió, compliment de les clàusules de contracte, avaluació dels indicadors de seguiment i dels models i controls de les facturacions mensuals.
- Seguiment general del servei, informes semestrals, reunions quadrimestrals amb districtes i controls de la prestació territorial.

Indicadors i/o resultats assolits

Serveis d'atenció domiciliària (SSAD) desglossat	
Total persones usuàries SSAD	4.864
Servei d'ajuda a domicili (SAD)	
Nombre total de persones ateses	1.460
Total hores realitzades	201.920
Total de noves altes	406
Servei d'àpats a domicili	
Nombre de persones usuàries	219
Nombre d'àpats servits	43.073
Teleassistència (Tecnologia de suport)	
Nombre de persones usuàries	4.219

Resultats descriptius

- ❖ Es treballa amb el 100 % de les dades econòmiques actualitzades segons l'any fiscal.
- ❖ El procediment d'exempció de pagament s'ha consolidat, evitant exclusió de persones en situació de risc.
- ❖ S'han cobert tots els serveis proposats, tan els reconeguts en grau de dependència com els que han entrat per valoració social.
 - 201.920 hores del servei d'ajuda a domicili
 - 43.073 àpats servits a domicili
 - 4.219 persones ateses amb tecnologies de suport
- ❖ Les altes dels serveis s'han tramitat en els següents terminis:
 - En el servei d'ajuda a domicili:
 - Les situacions d'urgències dins de les 24 hores següents a la tramitació.
 - Les situacions prioritàries dins de les 48 hores següents a la tramitació.
 - Les situacions ordinàries en el termini màxim d'una setmana des de l'entrada en el servei de SAD.
 - En el servei d'àpats a domicili durant les 48 hores següents a la seva tramitació.
 - En el servei de tecnologia de suport. Durant l'any ha seguit uns terminis diferenciats: durant el primer semestre les altes han estat en els 15 dies següents a la tramitació i en el segon semestre d'any, l'alta ha estat durant el mes següent a la seva tramitació.
- ❖ S'han actualitzat el 100 % dels casos amb serveis actius més antics d'un any a través de visita domiciliària amb els objectius de detectar noves problemàtiques generades per deteriorament, valorar la prestació del servei i recollir el nivell de satisfacció de la persona usuària.
- ❖ En la implantació del nou sistema informàtic:
 - S'ha creat la nova documentació adaptada al procediment administratiu vigent.
 - S'ha fet l'adaptació dels protocols als nous procediments canviants.
- ❖ Respecte a la qualitat del servei:
 - S'ha signat el contracte de prestació del servei SAD de tots els casos iniciats durant l'any.
 - S'han passat enquestes de satisfacció al 100 % de les persones usuàries que rebien algun dels serveis d'atenció a domicili.

Valoració

Amb el servei que s'ha realitzat es garanteix l'atenció a la població que necessita atenció domiciliària, evitant deteriorament de les condicions de vida, afavorint la recuperació de les capacitats personals i donant suport a les persones cuidadores.

L'equitat social territorial queda assegurada.

Les visites realitzades a totes les persones usuàries dels serveis asseguren poder corregir els desajustos de satisfacció que es produeixen en els serveis.

L'objectiu de control de les empreses operadores i prestadores dels serveis també s'ha assolit mitjançant reunions periòdiques de seguiment d'acompliment de contracte.

Els objectius del servei han estat assolits de forma favorable pràcticament en la seva totalitat, a excepció de del programa informàtic que està en procés d'implantació.