

# Memòria 2016

---

**Serveis Socials**



## Orientació estratègica

### Referència al Pla de Mandat 2015-2019

Prioritat 2. Garantirem la qualitat de vida, la justícia social i el benestar per a tothom.

### Referència a altres plans estratègics que fonamenten el programa

Contracte Programa amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat.

## Àmbit competencial

Competència pròpia

## Persones destinatàries

Les persones, famílies, nuclis de convivència i grups que necessitin informació, valoració, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual, familiar o comunitari, quant a necessitats personals bàsiques, de manca de cohesió social o familiar, o de desigualtat. Sigui per a fer-hi front, com per a prevenir-les.

## Objectius

- Millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.
- 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.
- Enfortir els serveis de suport a la infància i les famílies, atesa la situació de crisi actual, mitjançant la cooperació amb les entitats del tercer sector.
- Realitzar el desplegament del Pla Local de Serveis Socials per consolidar el model de proximitat i atenció territorial.
- Mantenir la ràtio de personal de les àrees bàsiques de serveis socials assolida el 31 de desembre de 2011.
- Garantir la gestió correcta dels Plans Individuals d'Atenció (PIA) de les persones amb reconeixement de dependència i elaborar els nombre de PIA establerts per la Generalitat.
- Mantenir el referent comunitari al territori per promoure el suport de professionals i el seguiment de la implementació del Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència (SCAAD).
- Impulsar i consolidar accions d'informació, formació, grups d'ajuda mútua i de respir adreçades a les persones cuidadores no professionals.

## Actuacions realitzades

- Contractació dels professionals corresponents per tal de mantenir la ràtio de professionals de treball social i d'educació social assolida el 31 de desembre de 2011.
- S'han mantingut reunions de treball de les diferents comissions de treball creades per tal d'avaluar el model territorial i el Manual de processos i protocols.

- S'ha donat continuïtat als espais de supervisió dels equips tècnics i dels comandaments intermedis.
- S'ha realitzat un curs de capacitatció del personal tècnic en relació al treball grupal amb pares i mares d'infants en situació de risc.
- S'ha realitzat la coordinació i organització dels serveis i les prestacions, i s'ha fet el seguiment i les modificacions escaients.
- S'han tramitat les prestacions econòmiques de caràcter social (RMI) en funció de les necessitats socials.
- S'han fet les propostes de manteniment dels locals i de millora dels espais actuals i els mitjans perquè el servei es presti amb condicions adients.
- S'han fet diferents reunions de treball amb el departament de tecnologia i processos per tal d'implementar els processos pendents mitjançant el sistema d'informació *Avante*.
- Elaboració del 95% dels programes d'atenció individual de les persones amb reconeixement de dependència.
- Realització del seguiment dels PIA.
- Cessió dels recursos necessaris (infraestructura, suport material i tecnològic) per al desenvolupament de les funcions del referent comunitari.
- Participació en el desenvolupament de les accions adreçades a les persones cuidadores no professionals promogudes pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
- S'ha mantingut la participació al Programa d'arranjaments d'habitatges per a gent gran a la ciutat promovent l'autonomia de les persones.
- S'han creat, al llarg del 2016, diferents dispositius socioeducatius amb la col·laboració de les entitats del tercer sector social de la ciutat.
- S'ha mantingut el Servei d'acolliment d'urgència a les dones maltractades.
- S'ha posat en marxa el projecte de Medi obert que es realitza amb joves a 4 districtes de la ciutat.
- S'ha continuat donant suport al projecte de Districte jove conjuntament amb el Servei de Joventut i Lleure Infantil.
- Manteniment dels projectes d'horta social: tenim un projecte propi com és el de Ca n'Anglada i col·laborem amb dos projectes més com és el de l'AV de la Cogullada i la del Segle XX.
- Hem realitzat diferents accions en el marc del Programa de suport al poble gitano.

### **Indicadors (de seguiment i/o resultat)**

|                              | <b>2015</b>   | <b>2016</b>   |
|------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Total persones ateses</b> | <b>37.274</b> | <b>38.287</b> |
| Homes                        | 16.188        | 16.675        |
| Dones                        | 21.086        | 21.612        |
| <b>% població atesa</b>      | <b>17,28</b>  | <b>17,75</b>  |

| <b>Distribució per franges d'edat. 2016</b> | <b>Homes</b> | <b>Dones</b> | <b>Total</b> |
|---|--------------|--------------|--------------|
| de 00 a 04                                  | 1.192        | 1.122        | 2.314        |
| de 05 a 09                                  | 1.813        | 1.658        | 3.471        |
| de 10 a 14                                  | 1.410        | 1.307        | 2.717        |
| de 15 a 19                                  | 1.058        | 1.029        | 2.087        |
| de 20 a 24                                  | 778          | 883          | 1.661        |
| de 25 a 29                                  | 607          | 990          | 1.597        |
| de 30 a 34                                  | 739          | 1.290        | 2.029        |

|               |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| de 35 a 39    | 1.231         | 1.543         | 2.774         |
| de 40 a 44    | 1.352         | 1.415         | 2.767         |
| de 45 a 49    | 1.158         | 1.168         | 2.326         |
| de 50 a 54    | 945           | 901           | 1.846         |
| de 55 a 59    | 660           | 697           | 1.357         |
| de 60 a 64    | 496           | 546           | 1.042         |
| de 65 a 69    | 367           | 513           | 880           |
| de 70 a 74    | 338           | 610           | 948           |
| de 75 a 79    | 431           | 943           | 1.374         |
| de 80 a 84    | 720           | 1.801         | 2.521         |
| de 85 i més   | 1.337         | 3.175         | 4.512         |
| no disponible | 43            | 21            | 64            |
| <b>Total</b>  | <b>16.675</b> | <b>21.612</b> | <b>38.287</b> |

#### **Import dels ajuts econòmics d'urgència social concedits, en €**

|  | <b>2015</b>         | <b>2016</b>         |
|--|---------------------|---------------------|
| - Habitatge                            | 537.382,41          | 525.640,85          |
| - Subministraments                     |                     |                     |
| -Deutes aigua                          | 52.109,81           | 46.910,32           |
| -Deutes electricitat                   | 158.026,49          | 120.791,70          |
| -Deutes gas                            | 46.900,19           | 37.165,40           |
| -Deutes sense detall                   | 2.858,25            | 1.813,41            |
| -Altres de subministres                | 20.801,99           | 28.927,62           |
| - Subsistència                         | 195.399,07          | 176.755,35          |
| - Desplaçaments i transport            | 32.908,42           | 33.993,95           |
| - Farmàcia                             | 25.974,19           | 21.265,10           |
| - Activitats extraescolars i de lleure | 12.202,70           | 16.615,25           |
| - Tractaments terapèutics              | 16.572,86           | 28.369,18           |
| - Processos formatius diversos         | 30.917,23           | 20.894,34           |
| - Escola d'òptica                      | 28.837,01           | 28.323,00           |
| - Altres ajuts                         | 20.984,77           | 22.428,75           |
| <b>Total</b>                           | <b>1.181.875,39</b> | <b>1.109.894,22</b> |

### **Resultats assolits**

Com es pot veure a les accions realitzades ja incorporen un nivell de resultats assolits. Tot i la situació de crisi econòmica i la necessitat en l'atenció de les emergències hem pogut seguir realitzant accions també de caire preventiu, entre elles destacaria les accions adreçades als equips tècnics incidint en aspectes importants com:

- Manteniment dels espais de supervisió dels professionals i increment d'espais per a donar cobertura a tots els professionals.
- Creació d'un espai nou de supervisió pels comandaments intermitjos.
- Capacitació de professionals en treball grupal que ha implicat que avui es realitzin més de 17 projectes a la ciutat.

### **Valoració del grau d'assoliment dels objectius**

El grau d'assoliment dels objectius ha estat complert gairebé en la seva totalitat ja que s'han pogut assolir les accions previstes i els indicadors establerts pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies mitjançant el Contracte Programa i tanmateix els previstos en el Pla de Mandat.

## **Orientació estratègica**

---

### **Referència al Pla de Mandat 2015-2019**

Prioritat 2. Garantir la qualitat de vida, la justícia social i el benestar per a tothom.

Compromís 41. Valorarem els infants de la ciutat, prevenint i atenent les situacions de risc que puguin patir, fomentant la diversitat en una educació lliure de prejudicis i en un entorn de protecció i seguretat, i ampliant els projectes socioeducatius dirigits als nens i les nenes i a les seves famílies, com ara el Medi Obert o la creació del Consell d'Infants.

### **Referència a altres plans estratègics que fonamenten el programa**

Contracte Programa amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat.

### **Àmbit competencial**

---

### **Persones destinatàries**

---

- Centres oberts: Competència pròpia
  - Escola de família i Punt de trobada: Competència delegada
- Les famílies i els infants que pateixen una situació d'exclusió i desigualtat, i de forma prioritària les vinculades als serveis bàsics d'atenció social.

## **Objectius**

---

- Oferir un servei a la població infantil que possibiliti el desenvolupament personal i l'adquisició d'aprenentatges.
- Augmentar les capacitats de mobilitat social i funcional de les famílies.
- Acompanyar als pares/mares en la tasca de co-parentalitat.
- Garantir als/les menors el seu dret a veure i relacionar-se amb els seus progenitors i/o familiars.

## **Actuacions realitzades**

---

- Recepció de les derivacions de usuaris/es als serveis/projectes.
- Disseny dels objectius individuals i de grup amb els continguts.
- Entrevistes amb les persones usuàries i implementació dels objectius.
- Distribució de les intervencions: de grup o individuals.
- Intervenció: dinàmiques, tallers, i en general posada en marxa de les estratègies, tècniques i destreses necessàries.
- Seguiment i coordinació amb els/les professionals dels Serveis bàsics d'atenció social.
- Avaluació dels serveis/projectes.
- Propostes i canvis de futur.
- Tràmits administratius:
  - Licitacions (Centres oberts i Escola de família)
  - Conveni (Punt de trobada)
- Projectes grupals amb infància de 0 a 3 anys portats conjuntament amb les escoles bressol municipals. Es porta un grup de mares i pares a cada districte.
- Suport a l'escolaritat de 0-3 anys mitjançant ajuts de quota de l'escola bressol.

### **Punt de trobada**

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Nombre de famílies ateses | 86  |
| Nombre d'infants atesos   | 122 |
| Llista d'espera           | 0   |

### **Centre obert**

|  |     |
|--|-----|
| Nombre d'infants atesos                  | 195 |
| Nombre de famílies ateses                | 141 |
| Nombre de centres                        | 2   |
| Nombre d'infants atesos a CO districte 2 | 97  |
| Nombre d'infants atesos a CO districte 4 | 98  |

### **Escola de família**

|   |     |
|---|-----|
| Nombre de famílies ateses                                 | 157 |
| Nombre de famílies en seguiment des de serveis socials    | 120 |
| Nombre d'infants atesos a l'Espai suport 0-3 anys         | 35  |
| Nombre de grups realitzats:                               |     |
| • Habilitats  | 8   |
| • Mares joves   | 2   |
| • Homes referents familiars                               | 2   |
| Nombre de sessions realitzades amb programa TerrassaEduca | 2   |
| Altres Intervencions: Nombre de tallers específics        | 5   |

### **Resultats assolits**

- Centres oberts ha obtingut un índex d'assistència que oscil·la entre el 81,70% i el 91,29% (en funció del centre), que demostra un nombre d'usos molt continuat.
- Escola de família obté un índex d'assistència promig de les famílies del 71%, cosa que demostra que també les famílies fan un nombre d'usos prou continuat.
- Pel que fa el Punt de trobada, obtenim uns índex en el grau de compliment de les mesures, del 60,39% (intercanvis) i 67,77% (estades), que valorem com a positius si tenim en compte l'alt nivell de conflictivitat amb el que arriben les famílies al servei.

### **Valoració del grau d'assoliment dels objectius**

Durant l'any 2016 s'ha aconseguit un bon nivell en les dades d'atenció tant d'infants, com a famílies.

Es continua sense llista d'espera en el servei de Punt de trobada.

S'ha donat continuïtat del treball de complementació amb dinàmiques/atencions de suport davant detecció de necessitats específiques: habilitats expressió i comunicació, imatge, atenció a fills/es, control estres... que faciliten el poderament dels adults.

La continuïtat del treball coordinat amb altres àmbits: salut, educació, justícia... permet la millora en l'actuació integral amb les famílies.

## **Orientació estratègica**

### **Referència al Pla de Mandat 2015-2019**

Prioritat 2. Garantir la qualitat de vida, la justícia social i el benestar per a tothom.

Compromisos:

17. Incrementarem de forma prioritària els recursos destinats a pal·liar les situacions d'emergència social i n'adaptarem el reglament a les noves realitats.

18. Elaborarem el Pla Local d'Acció en matèria de Serveis Socials, que adapti els serveis socials bàsics municipals a un nou model d'atenció centrat en les potencialitats de cada persona.

19. Treballarem per un model menys estigmatitzador de la recollida d'aliments.

### **Referència a altres plans estratègics que fonamenten el programa**

Contracte Programa amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat.

## **Àmbit competencial**

## **Persones destinatàries**

- Suport a l'alimentació:  
Ajuts d'emergència social (ajuts de subsistència, ajuts de menjador escolar), Menjadors Socials i Centre de distribució social d'aliments –El Rebost-: Competència pròpia  
Les persones que pateixen una situació d'exclusió i desigualtat, i de forma prioritària la vinculada als serveis bàsics d'atenció social.
- Suport a les persones sense llar:  
Centre d'acolliment nocturn per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència - l'Andana-: Competència pròpia
- Suport a les persones en situació d'exclusió residencial:  
Pisos pont: Competència pròpia

## **Objectius**

- 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.
- Desenvolupar els instruments de prevenció més adequats per tal de fer front a les noves actuacions d'emergència social.
- Minimitzar l'impacte de la conjuntura econòmica en les famílies i millorar el suport social.
- Establir acords amb les entitats del tercer sector.
- Desenvolupar els instruments de prevenció més adequats per tal de fer front a les noves actuacions d'emergència social en relació a l'habitatge.

## Actuacions realitzades

---

### Suport a l'alimentació

- Atorgament d'ajuts econòmics per cobrir necessitats de subsistència, d'acord amb el Reglament municipal per a la prestació d'ajuts d'urgència social, amb increment de la partida pressupostària.
- Manteniment d'un menjador social conveniat amb una entitat del tercer sector amb un total de 50 places diàries de menjador per a perfils vulnerables i molt cronificats.
- Manteniment del conveni amb la Generalitat als menjadors de la gent gran, amb 72 places diàries.
- Atorgament de beques de menjador escolar, amb increment de pressupost en relació a l'any 2015.
- Atorgament de beques de menjador d'escoles bressol, amb increment de pressupost en relació a l'any 2015.
- S'han mantingut els dispositius d'estiu i de Nadal creats al 2015 per combatre la vulnerabilitat alimentària entre els infants en els períodes en que hi ha vacances escolars, a través de l'establiment de convenis amb entitats de la ciutat i amb increment pressupostari. S'ha desenvolupat sota un model socioeducatiu, garantint l'àpat de dinar i berenar a infants en situació de vulnerabilitat i incorporant activitats de lleure infantil.
- Hem tornat a implementar, a través d'un conveni amb la Creu Roja, el projecte de la targeta moneder que permet el consum de menjar fresc a 60 famílies amb fills únics entre 0 i 6 anys per tal d'evitar l'entrada en el circuit de banc d'aliments.
- S'ha mantingut el projecte socioeducatiu, en conveni amb la Creu Roja i l'Institut Cavall Bernat, que atén 20 joves diàriament facilitant el dinar i el suport assistit a l'estudi.

### El Rebost

- Participació en la Comissió de seguiment en totes les reunions realitzades.
- Participació en les campanyes de captació d'aliments realitzades per El Rebost.
- Reunions amb diferents entitats de la ciutat per treballar la seva inclusió en el projecte.
- Fer seguiment del funcionament de l'aplicatiu informàtic *Equaliment* i proposar millores.

### Suport a les persones sense llar

- Manteniment del punt d'atenció municipal per les persones sense sostre.
- S'ha treballat coordinadament i en xarxa amb els diferents agents de la ciutat que treballen amb les persones sense llar amb l'objectiu de realitzar un diagnòstic de ciutat en relació al sensellarisme.

### Centre d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència l'Andana

- S'ha fet l'atenció a les persones sense sostre, cobrint les necessitats bàsiques i d'allotjament.
- S'ha fet el seguiment del contracte.

### Suport a les persones en situació d'exclusió residencial

- S'ha disposat d'onze habitatges de propietat municipal gestionats per una entitat del tercer sector per a persones sense recursos i que han perdut l'habitatge.
- S'ha disposat de més de 20 habitatges, arrel de l'ampliació del conveni amb l'entitat Prohabitatge.
- Atorgament d'ajuts d'urgència social destinats a l'habitatge i els subministraments, amb increment de pressupost.

---

### Gestió d'altres recursos per a persones i famílies en risc d'exclusió

|                                       | <u>curs 2014/15</u> | <u>curs 2015/16</u> |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Beques Consell Comarcal: sol·licituds | 3.521               | 4.050               |
| Beques Consell Comarcal: atorgades    | 2.592               | 3.087               |
| Nombre de beques Ajuntament           | 299                 | 532                 |
| Nombre de complements Ajuntament      | 1.127               | 1.477               |



| <b>Renda Mínima d'Inserció. Dades a 31 de desembre</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> |
|--|-------------|-------------|
| Nombre d'expedients vigents                            | 1.572       | 1.573       |
| Nombre d'expedients no vigents                         | 803         | 1.236       |
| Nombre d'expedients pendents                           | 158         | 168         |
| Nombre d'expedients pendents nòmina                    | 0           | 0           |
| Menors a càrrec  | 1.789       | 1.744       |
| Total beneficiaris                                     | 4.397       | 4.347       |
| - Homes  | 1.753       | 1.733       |
| - Dones  | 2.644       | 2.614       |

| <b>El Rebot</b>             | <b>2015</b> | <b>2016</b> |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| Entregues (lots d'aliments) | 27.719      | 25.753      |
| Famílies                    | 3.875       | 3.829       |
| Beneficiaris                | 12.549      | 12.418      |
| Homes                       | 5.965       | 5.821       |
| Dones                       | 6.584       | 6.597       |

| <b>Menjador de la gent gran</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| Beneficiaris                    | 111         | 105         |
| Homes                           | 74          | 57          |
| Dones                           | 37          | 49          |
| Àpats servits                   | 23.178      | 19.448      |

| <b>Andana</b>                 | <b>2015</b> | <b>2016</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Estades disponibles           | 14.600      | 14.640      |
| Estades derivades             | 12.061      | 11.070      |
| Assistència                   | 11.566      | 10.382      |
| Absentisme                    | 737         | 688         |
| Taxa d'ocupació (%)           | 79          | 71          |
| Assistents (persones úniques) | 213         | 190         |

## **Resultats assolits**

### **Suport a l'alimentació**

- Increment de la partida d'ajuts d'emergència social establerts en el Reglament municipal per a la prestació d'ajuts d'urgència social.
- Increment del nombre de beques de menjador escolar i del pressupost en relació a l'any 2015. Durant el curs 2015-2016 s'han atorgat 532 beques, incrementant en 233 les atorgades el curs anterior. D'altra, s'han atorgat 1.477 complements, incrementant en 350 els del curs anterior.
- Increment del nombre de beques de menjador d'escoles bressol i del pressupost en relació a l'any 2015.

### **El Rebot**

- Durant l'any 2016 s'han lliurat 25.753 lots d'aliments que han beneficiat a 12.418 persones corresponents a 3.829 famílies. Tot i que el nombre de lots ha disminuït en relació a l'any anterior, el nombre de beneficiaris i unitats familiars s'ha mantingut.

### **Suport a les persones sense llar**

- S'ha creat una comissió de treball amb els diferents agents de la ciutat que treballen amb les persones sense llar amb l'objectiu de realitzar un diagnòstic de ciutat en relació al sensellarisme.

### **Centre d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència l'Andana**

- S'ha fet l'atenció a 190 persones sense sostre, cobrint les necessitats bàsiques i d'allotjament, amb una taxa d'ocupació del 71%.

### **Suport a les persones en situació d'exclusió residencial**

- Durant l'any 2016 s'ha produït la rotació del 50% dels habitatges per a persones sense recursos i que han perdut l'habitatge, aspecte que indica l'acompliment d'objectius del programa.
- S'ha ampliat el conveni amb l'entitat Prohabitatge: disposem més de 20 habitatges a la ciutat per allotjar de forma temporal a persones que han perdut l'habitatge o que no poden accedir al mercat privat i tampoc tenen el perfil dels pisos que atorga la Mesa de Valoració. Són persones sense ingressos.
- Increment del pressupost en ajuts d'urgència social destinats a l'habitatge i els subministraments.

### **Valoració del grau d'assoliment dels objectius**

L'Ajuntament atén les necessitats bàsiques de la nostra ciutat mitjançant diferents projectes per tal de no deixar cap necessitat o cap perfil sense atendre. En funció de les necessitats i situació social de cada persona hi ha un pla de treball que l'educador/or o la treballadora/or social acorda amb les persones per tal que millori la seva situació social i personal.

Amb els projectes realitzats, els dispositius implementats i l'increment del pressupost destinat als ajuts d'emergència, tant a nivell residencial com alimentari, s'ha aconseguit cobrir una part molt important de les demandes realitzades pels equips però queden per cobrir una part important de necessitats socials. Mentre duri la situació d'emergència social i no es creïn llocs de treball ni es garanteixi una renda mínima per les persones en situació d'exclusió social és necessari continuar creant dispositius tant alimentaris com residencials per evitar que cada cop més persones i famílies s'incorporin a les estadístiques de la pobresa infantil o l'exclusió social.

És important destacar que durant l'any 2016 s'ha produït la rotació del 50% dels habitatges pont municipals, aspecte que indica l'acompliment d'objectius del programa. Les famílies que els tenien assignats han millorat la seva situació a través del procés d'acompanyament realitzat i han pogut accedir a un habitatge del mercat privat o de la Mesa de Valoració atès que han pogut disposar d'un mínim d'ingressos.

També volem destacar l'ampliació del conveni amb l'entitat Prohabitatge que s'ha incrementat en relació al 2015 passant a disposar d'un total de 20 habitatges a la ciutat.

S'ha incrementat de forma significativa el pressupost en ajuts d'urgència social destinats a l'habitatge i els subministraments.

## **Orientació estratègica**

### **Referència al Pla de Mandat 2015-2019**

Prioritat 2. Garantirem la qualitat de vida, la justícia social i el benestar per a tothom.

### **Referència a altres plans estratègics que fonamenten el programa**

Contracta Programa amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat.

### **Àmbit competencial**

Competència delegada

### **Persones destinatàries**

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 dels 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 propostats 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 del 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 (EBAS) i l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA). Com a novetat durant el 2016, s'ha substituït la bateria d'indicadors en l'informe de derivació del Servei Bàsic d'Atenció Social (SEBAS) a l'EAIA, per l'instrument de crivatge, el qual aporta una valoració orientativa als/les professionals dels SEBAS sobre les accions que cal dur a terme amb la situació de risc de l'infant o adolescent.
- La Taula Tècnica d'Infància i d'Adolescència ha fet trobades de treball per tal d'anar establint les bases de la creació del Protocol per a la intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractament a la infància i l'adolescència de Terrassa. A finals del 2016 es va finalitzar l'elaboració del protocol i està previst que es faci la seva difusió al llarg del 2017.
- S'ha realitzat treball comunitari mitjançant una formació amb pares i mares que tenen l'expedient de risc obert per l'EAIA de Terrassa i s'ha col·laborat amb el Grup de Recerca i Investigació Socioeducativa en Infància i Joventut (GRISIJ) per tal d'aplicar un nou treball en grup amb famílies susceptibles de treballar la reunificació familiar després d'un desemparament.

- S'ha utilitzat l'agenda electrònica com a instrument de funcionament i s'ha continuat treballant amb el Gestor de cites.
- S'ha fet ús de les noves tecnologies a través de dues tauletes i a finals d'any es va dotar l'equip de l'EAIA d'un ordinador portàtil, amb connexió a la xarxa corporativa.

### **Indicadors (de seguiment i/o resultat)**

#### **Intervenció Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (SEAIA)**

|   | Nois            | Noies | Total |
|---|-----------------|-------|-------|
| Infants i adolescents atesos  | 226             | 202   | 428   |
| Expedients oberts*  | 188             | 172   | 360   |
|   | 52,2%           | 47,8% |       |
| Expedients tancats  |                 |       | 60    |
| Derivació de casos  |                 |       |       |
|   | Serveis Socials |       | 30    |
|   | DGAIA           |       | 14    |
| Assessoraments i intervencions conjuntes                                  |                 |       | 31    |
| Informes realitzats: seguiment, propostes, síntesi, tancament, comunicats |                 |       | 172   |
| Compromís socioeducatiu   |                 |       | 11    |

\*Expedients oberts a 31/12/2016.

### **Resultats assolits**

- Durant l'any 2016 s'ha atès 428 infants i adolescents. En la desagregació per sexe, 226 són nois i 202 són noies.
- A 31 de desembre hi ha 360 infants/adolescents amb expedient obert a l'EAIA. Els casos es troben en procés d'estudi, en situació de risc greu amb Compromís socioeducatiu o en seguiment de mesura de desemparament. Si existeix un desemparament, la mesura de protecció pot ser d'acolliment en família aliena, en acolliment en família extensa, en acolliment preadoptiu, en Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE) o en mesures de transmissió a la vida adulta.
- Durant l'any 2016 s'ha tancat un total de 60 expedients d'infants i adolescents. Els tancaments han estat per diferents motius, ja sigui per canvi de territori, majoria d'edat, per normalització o per adopció ferma.
- Ens han derivat 44 casos nous. Des de DGAIA han estat 14 i des de Serveis Socials 30.
- El nombre d'assessoraments i intervencions conjuntes efectuades amb els Serveis Socials han estat 31. Aquest resultat demostra una davallada en relació a l'any anterior (62), i un 50% menys que al 2015, la qual cosa fa palès un menor treball conjunt amb els Serveis Socials del territori.
- S'han realitzat 172 informes, que poden ser de seguiment, proposta, tancament, comunicats o síntesi avaluativa.
- S'han tramitat 11 Compromisos socioeducatius.

### **Valoració del grau d'assoliment dels objectius**

L'EAIA de Terrassa ha mantingut el seu principal objectiu d'orientar, diagnosticar, valorar, intervenir, tractar i realitzar el seguiment dels infants i adolescents en situació de risc o desemparament, així com de les seves famílies.

És un equip consolidat en el temps, que treballa diàriament per mantenir la qualitat en la intervenció. Enguany s'han produït baixes i noves incorporacions a l'equip que no han afectat a la

qualitat del Servei. Entre aquests canvis en el personal, s'ha produït un relleu en la coordinació de l'equip que ha requerit d'un procés d'adaptació de la nova figura responsable.

Pel que fa al treball, s'han fet esforços per realitzar els informes de seguiment o els informes propostes de cada infant/adolescent. Establir noves metodologies per garantir amb el compliment d'aquest objectiu ha donat resultats satisfactoris, amb 35 informes més que l'any anterior. D'altra banda, el fet de mantenir el treball de coordinació amb els Serveis bàsics d'atenció social a través del protocol establert, ha facilitat la derivació de casos degut a 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. En aquest sentit, s'ha valorat positivament per tot l'equip establir reunions de coordinació amb els diferents districtes per recollir les aportacions i/o propostes de millora, que es programen durant l'any 2017.

En relació a la transversalitat amb altres serveis, s'ha efectuat una coordinació amb el Centre de Desenvolupament i Atenció Precoç (CDIAP) Magroc, valorada satisfactòriament per ambdós equips, pel que fa a la necessitat, utilitat i eficàcia. No s'ha efectuat cap reunió amb altres serveis, la qual cosa es valora negativament i no s'ha assolit l'objectiu marcat per aquest any, ja que es preveia fer reunions amb serveis com Casa Galèria i l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP).

Com a millora del seguiment dels infants del territori en situació de risc, s'ha treballat de forma comunitària amb pares i mares en seguiment de Serveis Socials i alguns en seguiment per part de l'EAIA. La valoració d'aquesta formació és positiva, tan per part dels pares i mares com per els i les professionals.

Al llarg de l'any s'han efectuat trobades de treball per a la futura creació del Protocol per a la intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractament a la infància i l'adolescència de Terrassa, on hi participen els diferents serveis de la Taula Tècnica d'Infància i d'Adolescència. Es valora positiu i necessari seguint sent part activa d'aquesta Taula, ja que esdevindrà una eina molt útil per l'EAIA i la resta de serveis de la ciutat. Es valora positivament el procés realitzat ja que s'ha arribat a les acaballes de l'elaboració del Protocol. Hi ha la previsió d'efectuar les esmenes pertinents per part de la DGAIA i efectuar la presentació, així com la seva difusió.

D'altra banda, s'ha emprat l'agenda electrònica, una eina de treball que ha esdevingut un procés àgil i ràpid en l'adaptació per part dels/les professionals de l'equip. Tanmateix, el 2015 es va iniciar l'ús de les noves tecnologies a través de tauletes que durant el 2016 han facilitat la comunicació amb adolescents i famílies, a través d'aplicacions com el Whatsapp o el Facebook. Els resultats segueixen sent satisfactoris, ja que es manté oberta una nova via de comunicació amb els adolescents. En aquest sentit, a finals d'any es va dotar l'EAIA d'un ordinador portàtil amb connexió a la xarxa corporativa. Restem a l'espera de fer una valoració més acurada.

## Orientació estratègica

---

### Referència al Pla de Mandat 2015-2019

Prioritat 2. Garantirem la qualitat de vida, la justícia social i el benestar per a tothom.

Compromís 20. Ampliarem els serveis d'atenció a domicili, donant resposta a l'increment de la demanda.

### Referència a altres plans estratègics que fonamenten el programa

Contracte Programa amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat.

### Àmbit competencial

---

Competència delegada

### Persones destinatàries

---

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 l'equilibri econòmic segons pressupost anual assignat.
- Garantir l'atenció a la població detectada pels Serveis Socials Bàsics del territori que necessita els Serveis d'Atenció Domiciliària (SSAD), a través de la cobertura de la demanda.
- Garantir l'atenció de la població en situacions de necessitat social que es troba en situacions sobrevingudes i/o puntuals derivades de patologies de salut.
- Assegurar que la prestació dels SSAD sigui equilibrada territorialment, en tots els districtes de la ciutat, vetllant per l'equitat territorial.
- Potenciar l'autonomia personal i de l'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.
- Acompanyar i afavorir la recuperació de les capacitats personals.
- Acompanyar i donar suport a les persones cuidadores.
- Detectar situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials.
- Acompanyar i donar suport en els processos previs d'internaments en centres residencials.
- Detectar i orientar per augmentar el nivell de satisfacció de la persona usuària i els seus familiars en la prestació del servei.
- Garantir la coordinació, supervisió i prestació 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'any anterior amb adaptació als ingressos corresponents segons l'any fiscal i prèvia consulta a l'Agència Tributària.

- Introducció de bonificacions segons les despeses de manteniment de la llar de cada persona perceptora del servei (lloguer, hipoteca i derivades de l'habitatge en propietat lliure de càrregues).
- Comunicació a usuaris amb copagament i 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 a les persones amb reconeixement de dependència.
- Prestació del SAD a persones amb Pla d'Individual d'Atenció a la Dependència que resten a l'espera de recurs pel programa de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- 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: posada en marxa de processos de comunicació amb els serveis socials del territori, de terminis de màxims i mínims en les noves tramitacions i de comunicació amb els usuaris.
- Seguiment de la prestació del servei a través de visites domiciliàries amb valoració de l'execució del servei, funcionalitat de la prestació i grau de satisfacció de l'usuari.
- Inici de la implementació dels processos dels SSAD mitjançant el sistema informàtic *Avante*.
- Seguiment 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 dels serveis, informes semestrals, reunions quadrimestrals amb els serveis socials dels districtes i controls de la prestació territorial.

| <b>Serveis d'Atenció Domiciliària (SSAD)</b> | Homes | Dones | Total |
|--|-------|-------|-------|
| Total de persones ateses                     | 1.390 | 3.960 | 5.350 |

| <b>Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)</b> | H                | D     | Total |
|--|------------------|-------|-------|
| Nombre total persones ateses           | 396              | 1.204 | 1.600 |
| Total hores realitzades                | 220.021,70 hores |       |       |
| Hores socials                          | 100.109,18 hores |       |       |
| Hores dependència                      | 119.912,52 hores |       |       |
| Total de noves altes                   | 464 hores        |       |       |

| <b>Servei d'àpats a domicili</b> | H            | D   | Total |
|----------------------------------|--------------|-----|-------|
| Nombre total persones usuàries   | 103          | 125 | 228   |
| Nombre d'altes durant l'any      | 86 altes     |     |       |
| Nombre d'àpats servits           | 46.442 menús |     |       |

| <b>Serveis de tecnologies de suport</b>           | H             | D     | Total |
|---|---------------|-------|-------|
| Nombre total persones usuàries de Teleassistència | 1.161         | 3.474 | 4.635 |
| Persones usuàries tipus A                         | 3.948         |       |       |
| Persones usuàries tipus B                         | 442           |       |       |
| Persones usuàries tipus C                         | 245           |       |       |
| Domicilis amb dispositius de seguretat            | 304 domicilis |       |       |

## **Resultats assolits**

---

- 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.
- La situació econòmica de les persones usuàries ha contemplat des d'inici de l'aplicació de l'ordenança, les despeses de manteniment de la llar (hipoteca, lloguer i despeses associades a habitatges lliures de càrregues).
- S'han cobert tots els serveis proposats, tan els reconeguts en grau de dependència com els que han entrat per valoració social.

220.021,70 hores de Servei d'Ajuda a Domicili

46.442 àpats servits a domicili

4.635 usuaris atesos amb tecnologies de suport

- Les altes dels serveis s'han tramitat en els següents terminis:
  - 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 SSAD.
  - Servei d'àpat a domicili durant les 48 hores següents a la seva tramitació.
  - Servei de tecnologia de suport, durant l'any ha seguit uns terminis diferenciats.

Durant el primer semestre les altes han estat durant els primers 30 dies següents a la tramitació i en el segon semestre d'any, l'alta ha estat entre la primera setmana i els 15 dies 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 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'ha fet visita domiciliària al 100% dels casos amb serveis actius durant l'any en curs, valorant la situació social, convivència, habitatge i de deteriorament respecte a l'inici del servei.
  - S'han passat enquestes de satisfacció al 100% dels usuaris que rebien algun dels serveis d'atenció a domicili.
  - S'han rectificat els desajustos funcionals en la prestació del servei d'àpats durant la primera setmana següent a la seva detecció i els tècnics en les tecnologies de suport en els tres següents dies.

## **Valoració del grau d'assoliment dels objectius**

---

La prestació del servei amb aquests procediments garanteix l'atenció a la població diana dels Serveis d'Atenció Domiciliària, afavoreix les capacitats personals, dona suport als cuidadors no professionals i evita el deteriorament de les condicions de vida de les persones.



A més, amb les actuacions descentralitzades, queda assegurada l'equitat territorial.

Les visites que es realitzen al domicili de tots els usuaris permeten corregir els desajustos produïts en la funcionalitat de la prestació el servei, la detecció de nous indicadors de fragilitat i recollir el nivell de satisfacció de la persona usuària i/o els seus familiars.

La sistemàtica introduïda de bases de dades mensuals, informes trimestrals i reunions periòdiques ha permès complir amb èxit l'objectiu d'acompliment de contracte amb les empreses operadores.

Els objectius plantejats a principis d'any han estat assolits pràcticament en la seva totalitat. Resta però el procés d'implantació del programa informàtic que no ha pogut finalitzar per qüestions tècniques i pressupostaries no vinculades al propi servei de SSAD.