

Memòria 2017

Serveis Socials





DIRECCIO DE SERVEIS	SERVEIS SOCIALS
SERVEI	ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA
PROGRAMA	EAIA
CODI PROGRAMA	23101
ANY	2017

Procés participatiu (PP)	Proposta resolució (PR)	Acord junta portaveus (AJP)

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	

Descripció del programa

<i>Ambit competencial</i>	<i>Persones destinatàries</i>
Competència delegada	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 anuals

- ▶ 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 proposats 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 dut a terme reunions amb totes les zones de Serveis Socials per tal d'avaluar el Protocol de coordinació entre els Equips Bàsics d'Atenció Social Primària (EBASP) i l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA). Dels 12 serveis s'han efectuat 10 reunions, amb uns resultats satisfactoris. En la derivació de casos s'ha establert (amb alguna excepció puntual) en l'informe de derivació dels EBASP a l'EAIA, l'instrument de cribratge, el qual aporta una valoració orientativa als/les professionals de Primària de 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 va finalitzar l'elaboració del Protocol de maltractament a la ciutat de Terrassa. La presentació de l'esmentat Protocol estava fixada pel mes de novembre de 2017, però la inestabilitat política del Consistori va provocar l'aplaçament per principis del 2018.
- ❖ Enguany no s'ha realitzat treball comunitari amb una formació amb pares i mares que tenen expedient de risc obert per l'EAIA de Terrassa. No obstant s'ha seguit col·laborant amb el GRISIJ (Grup de Recerca i Investigació Socioeducativa en Infància i Joventut) per tal d'aplicar un nou treball en grup amb famílies susceptibles de treballar la reunificació familiar, després d'un desemparament, de cara a l'any 2018.
- ❖ S'ha seguit treballant utilitzant l'agenda electrònica com instrument de funcionament i s'ha continuat treballant amb el Gestor de cites.
- ❖ S'ha mantingut l'ús de noves tecnologies a través de dues tauletes i un ordinador portàtil, amb connexió a la xarxa corporativa. Aquest últim amb una utilització molt puntual.
- ❖ S'ha presentat la licitació per oferir el Servei d'Integració en Família Extensa (SIFE) per gestionar els expedients dels infants que es trobin acollits amb família extensa. La previsió és que durant el primer trimestre 2018 s'iniciï el treball amb l'entitat encarregada de gestionar aquest Servei.
- ❖ Des del mes de juny del 2017 es va iniciar a través de l'entitat EDUVIC, amb conveni amb la DGAIA, el Servei de Tractament Especialitzat de Suport a les Famílies. Aquest Servei ofereix una teràpia familiar a les famílies amb expedient obert a l'EAIA de Terrassa.
- ❖ A nivell d'organització interna s'ha reforçat la Unitat d'estudis, passat de 3 a 4 tècnics/ques per tal d'agilitzar els processos de valoració diagnòstica i oferir més recolzament als Serveis socials bàsics en matèria d'assessorament i intervencions conjuntes.

- ❖ Per tal d'agilitzar la realització d'informes els/les tècnics/ques segueixen reservant-se espais a l'agenda per realitzar-los.

Resultats assolits

- Durant l'any 2017 s'han atès 467 infants i adolescents. En la desagregació per sexe, 246 són nois i 221 són noies.
- A 31 de desembre hi ha 361 infants/adolescents amb expedient obert a l'EAIA. Això vol dir que 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 transició a la vida adulta.
- Durant l'any 2017 s'ha tancat un total de 106 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 64 casos nous. Des de DGAIA han estat 20 i des de Serveis Socials 44.
- El nombre d'assessoraments i intervencions conjuntes efectuats amb els Serveis Socials han estat un total de 68. Aquest resultat demostra un augment considerable, doblant les dades de l'any anterior (31), la qual cosa fa palès un major treball conjunt amb els Serveis Socials del territori, resultat de l'ampliació de la Unitat d'estudis i de les coordinacions efectuades amb els Serveis socials bàsics per avaluar el Protocol de relació EBASP-EAIA. A més, s'ha facilitat un correu electrònic per sol·licitar els assessorament i s'ha establert un dia a la setmana per efectuar aquestes gestions i no demorar els temps de resposta.
- S'han realitzat 287 informes. Aquests informes poden ser de seguiment, proposta, tancament, comunicats o síntesi avaluativa. Elevant en més de 100 informes elaborats, respecte l'any anterior. El fet de mantenir espais a l'agenda, exclusivament per fer informes, està donant bons resultats i són espais amb bona valoració per part dels/de les professionals.
- S'han tramitat 11 Compromisos socioeducatius (COSE). Els mateixos que l'any anterior.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

L'EAIA de Terrassa ha seguit mantenint el seu objectiu principal d'orientar, diagnosticar, valorar, intervenir, tractar i realitzar el seguiment dels 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 des del

Servei. Malgrat tot, aquest any s'han produït baixes i noves incorporacions a l'equip que no han afectat a la qualitat del Servei. L'arribada de nous membres ha permès reduir les ràtios de professionals. Entre aquests canvis en el personal, s'ha produït l'atenció al 100% en la coordinació de l'equip, deixant el 50% a tasques de caràcter tècnic.

En la línia de 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. Els/les tècnics/ques es tanquen dies sencers de l'agenda per garantir la realització d'aquests informes. Aquesta nova metodologia ha estat ben rebuda i valorada pels professionals de l'Equip. S'han efectuat més de 100 informes que l'any anterior.

Per altra banda, el fet de mantenir el treball de coordinació amb els serveis bàsics d'atenció social a través del Protocol EBASP-EAIA, facilita una major prevenció en la derivació de casos, degut a l'agilitat en els assessoraments i la realització d'intervencions conjuntes. S'ha efectuat una avaluació de l'aplicació d'aquest Protocol per establir els punts forts i els punts de millora i en aquest sentit, s'han valorat positivament les reunions de coordinació amb els diferents districtes per recollir les aportacions i/o propostes de millora d'aquest Protocol, i alhora, oferir millores en el servei de l'EAIA.

En quan a l'establiment de coordinacions amb altres serveis 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 el Servei de Polítiques de Gènere i l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP).

Com a millora del seguiment dels infants del territori en situació de risc, aquest any 2017 no s'ha dut a terme el treball comunitari amb pares i mares en seguiment a l'EAIA. No obstant, s'ha continuat col·laborant amb el GRISIJ (Grup de Recerca i Investigació Socioeducativa en Infància i Joventut) per tal d'aplicar un nou treball en grup amb famílies susceptibles de treballar la reunificació familiar, després d'un desemparament, de cara a l'any 2018.

La Taula Tècnica d'Infància i d'Adolescència va finalitzar l'elaboració del Protocol de maltractament a la ciutat de Terrassa. La presentació de l'esmentat Protocol estava fixada pel mes de novembre de 2017, però la inestabilitat política del Consistori va provocar l'aplaçament per principis del 2018. Aquest Protocol esdevindrà una eina molt útil per l'EAIA i la resta de serveis de la ciutat. Es valora positivament el procés realitzat.

El fet de que l'Ajuntament hagi engegat la licitació per gestionar el SIFE fa preveure la instauració d'un nou servei vinculat a l'EAIA que afavorirà l'atenció a les famílies acollidores.

El Servei de Teràpia Familiar d'EDUVIC ha facilitat una atenció més terapèutica a les famílies en seguiment a l'EAIA. Aquest Servei ha estat molt ben rebut i ben valorat per les famílies que han iniciat llur tractament.

Per altra banda, s'ha seguit emprant l'agenda electrònica. Els/les professionals de l'equip consideren l'agenda electrònica com una eina totalment normalitzada. Tanmateix, el 2017 s'ha seguit emprant l'ús de les noves tecnologies a través de

tauletes que han seguit facilitant 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 obert una nova via de comunicació amb els adolescents. En aquest sentit, l'ús de l'ordinador portàtil amb connexió a la xarxa corporativa ha estat utilitzat de manera molt puntual.

INDICADORS DEL PROGRAMA

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

	Nois	Noies	Total
Infants i adolescents atesos	246	221	467
Expedients vigents a 31 de desembre	196	165	361
Expedients tancats			106
Derivació de casos			64
Serveis Socials			44
DGAIA			20
Assessoraments i intervencions conjuntes			68
Informes realitzats: seguiment, propostes, síntesi, tancament, comunicats			287
Compromís socioeducatiu			11

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Béns corrents i serveis			
Transferències corrents			
Inversions			
Transferències de capital			
TOTAL.....			

Transferències corrents			
Ingressos Patrimoniais			
Transferències de capital			
TOTAL.....			



DIRECCIO DE SERVEIS **SERVEIS SOCIALS**

SERVEI

PROGRAMA **SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL**

CODI PROGRAMA 23102 **ANY** 2017

Procés participatiu (PP)	Proposta resolució (PR)	Acord junta portaveus (AJP)

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	

Descripció del programa

<i>Àmbit competencial</i>	<i>Persones destinatàries</i>
Competència pròpia	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 anuals

- ▶ Millorar el benestar social i afavorir la integració de la ciutadania.
- ▶ 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.
- ▶ Mantenir la ràtio de personal de les àrees bàsiques de serveis socials assolida el 31 de desembre de 2011 i actualitzar-ho amb els creixements previstos al Contracte Programa.
- ▶ Impulsar i consolidar accions d'informació, formació, grups d'ajuda mútua i de respir adreçades a les persones cuidadores no professionals.
- ▶ Impulsar i consolidar accions d'informació, formació, grups d'ajuda mútua adreçades donar suport i apoderar a les persones en processos d'exclusió.

- ▶ Garantir la gestió correcta dels Plans Individuals d'Atenció (PIA) de les persones amb reconeixement de dependència i elaborar el 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).

Actuacions realitzades

- ❖ Contractació de personal per tal de mantenir la ràtio de professionals de treball social i d'educació social assolida el 31 de desembre de 2011 i llur actualització amb les ràtios de Contracte Programa.
- ❖ Contractació de professionals per cobrir les reduccions de jornades i baixes per a garantir l'atenció a la ciutadania.
- ❖ 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 realitzat un curs de capacitació dels i les tècniques en relació al treball grupal amb pares i mares d'infants en situació de risc.
- ❖ S'ha potenciat la formació als i les tècniques de Serveis Socials per millorar la capacitació i gestionar les realitats que ens arriben dels ciutadans.
- ❖ S'ha donat continuïtat als espais de supervisió dels equips tècnics i dels comandaments intermedis.
- ❖ S'ha realitzat la coordinació i organització dels serveis i les prestacions, i s'ha fet el seguiment i les modificacions escaients.
- ❖ S'ha gestionat el canvi de la prestació Renda Mínima d'Inserció (RMI) a la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) a partir de setembre de 2017. Canvis de requisits, procediments.
- ❖ Creació de comissió amb el Servei d'Ocupació de Catalunya per seguir la implantació de la RGC i les afectacions tècniques i de tramitació.
- ❖ 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.
- ❖ Adequació dels espais de treball del Districte 3 (Can Palet i Can Parellada).
- ❖ S'ha creat comissió de treball conjunt amb el departament de tecnologia i processos per tal de seguir implementant els processos pendents mitjançant el sistema d'informació *Avante*.
- ❖ S'han mantingut reunions amb diferents ajuntaments de forma conjunta amb els departaments de processos i tecnologia per cercar nou sistema de gestió d'expedients socials.
- ❖ 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 mantingut, al llarg del 2017, diferents dispositius socioeducatius amb la col·laboració de les entitats del tercer sector social de la ciutat.
- ❖ S'ha mantingut 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 el projecte de l'AV de la Cogullada.

- ❖ S'han realitzat diferents accions en el marc del Programa de suport al poble gitano.
- ❖ S'ha continuat amb l'elaboració del Protocol de detecció d'infància en risc de la ciutat de Terrassa.
- ❖ Realització del seguiment dels Programes Individuals d'Atenció (PIA).
- ❖ Cessió dels recursos necessaris (infraestructura, suport material i tecnològic) per al desenvolupament de les funcions del referent comunitari.

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.
- Continuitat de l'espai nou de supervisió pels comandaments intermitjos.
- Capacitació de professionals en treball grupal que ens ha implicat que avui es realitzin més de 20 projectes a la ciutat.
- Coordinacions territorials per a projectes propis de Serveis Socials (Centres Oberts, Espais diaris, Projecte despertador, Casals d'agost i Nadal).
- S'ha enfortit la participació en taules territorials i de ciutat (TT de Joves, Comissió d'absentisme, de matriculacions, etc.).

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Les accions continuades per millorar el benestar social i afavorir la integració de la ciutadania, estan condicionades a factors externs als Serveis Socials Bàsics que afecten a la vida de les persones.

La capacitat de mantenir l'habitatge (evitant desnonaments), la capacitat de garantir ingressos mínims (accés al treball o a rendes de subsistència) sobrepassen la competència dels Serveis Socials i dels serveis municipals en general. Ajudar a apoderar a les persones per sobreposar-se a aquestes situacions és difícil quan les necessitats bàsiques no estan garantides (ingressos, habitatge). Aquest fet fa que les persones usuàries de Serveis Socials cada any augmentin i cada cop costi més que puguin sortir del sistema d'acompanyament i d'atenció per a persistència dels factors d'exclusió que estan patint.

El gran nombre de PIA entrats a setembre de 2017 ha dificultat l'assoliment dels objectius en el mateix percentatge que l'any 2016.

L'aposta per potenciar la intervenció comunitària com a estratègia preventiva i d'apoderament personal ha millorat l'efectivitat de les nostres intervencions i els efectes a la ciutadania.

Mantenir una política de recursos humans de cobrir les baixes, cobrir les ràtios de Contracte Programa s'han garantit al màxim i l'aposta per la formació continuada dels tècnics, ajuda a poder assumir amb més garanties l'atenció a la ciutadania.

INDICADORS DEL PROGRAMA

	2015	2016	2017
Total persones ateses	37.274	38.287	39.075
Homes	16.188	16.675	16.956
Dones	21.086	21.612	22.119
% població atesa	17,28	17,75	18,02

Distribució per franges d'edat. 2017	Homes	Dones	Total
de 00 a 04	987	1.073	2.060
de 05 a 09	1.615	1.801	3.416
de 10 a 14	1.272	1.475	2.747
de 15 a 19	1.008	1.098	2.106
de 20 a 24	838	735	1.573
de 25 a 29	931	572	1.503
de 30 a 34	1264	688	1.952
de 35 a 39	1.576	1.179	2.755
de 40 a 44	1.502	1.312	2.814
de 45 a 49	1.185	1.199	2.384
de 50 a 54	956	980	1.936
de 55 a 59	728	664	1.392
de 60 a 64	574	516	1.090
de 65 a 69	547	400	947
de 70 a 74	679	360	1039
de 75 a 79	984	454	1.438
de 80 a 84	1849	711	2.560
de 85 i més	3.376	1.414	4.790
no disponible	247	326	573
Total	22.118	16.957	39.075

	H	D	Total
Punt de Trobada			
Nombre de famílies ateses			76
Nombre d'infants atesos	42	67	109
Llista d'espera (a 31 de desembre)	0	0	0
Centre Obert			
Nombre d'infants atesos	115	89	204
Nombre de famílies ateses			145
Nombre de centres			2
Nombre d'infants atesos a CO districte 2	61	47	108
Nombre d'infants atesos a CO districte 4	54	42	96
Escola de Família			
Nombre de persones ateses	10	101	111

Nombre de persones en seguiment des de serveis socials	7	77	84
Nombre d'infants atesos a l'Espai suport 0-3 anys			21
Nombre de Grups realitzats:			11
Habilitats			8
Mares joves			1
Homes referents familiars			2
Nombre de sessions realitzades amb programa TerrassaEduca			2
Altres Intervencions: Nombre de tallers específics			3

Atenció a la dependència	D	H	
Persones ateses *	1.192	553	1.745
Nombre de PIA tramitats			1.145
Nombre de modificacions PIA tramitades			870

* El nombre de persones ateses és inferior a les altes de PIA tramitats o modificats ja que un mateix expedient pot haver estat modificat més d'una vegada dins el mateix any.

Tipus de prestacions tramitades

Centre de dia			114
Centre residencial			1
Cuidador no professional			849
PAP llarga estada			64
Prestació econòmica residència			209
Prestació vinculada			96
SAD			490
Teleassistència			420

Altres tramitacions

Baixa			40
Caducitat			21
Extinció			9
Finalització			337
Desistiment			35

Grau actual dels PIA vigents

I			2.092
II			2.636
III			1.333
no disponible			3

PIA verificats			510
Informes d'exceptualitat per edat tramitats per accés a centre de dia			2
Informes d'exceptualitat per edat tramitats per accés a			9

residència	
Informes de prioritizació per ingrés en residència	18
Informes de prioritizació per cobrament de prestació de cuidador	4
Participants als Grups de Suport d'Ajuda Mútua (GSAM)	18
Peticions de valoració de dependència urgents	13

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Béns corrents i serveis			
Transferències corrents			
Inversions			
Transferències de capital			
TOTAL.....			

Transferències corrents			
Ingressos Patrimoniais			
Transferències de capital			
TOTAL.....			



DIRECCIO DE
SERVEIS

SERVEIS SOCIALS

SERVEI

PROGRAMA

PROJECTES DE SUPORT ALS SERVIS SOCIALS
BÀSICS

CODI PROGRAMA

23103

ANY

2017

Procés participatiu (PP)	Proposta resolució (PR)	Acord junta portaveus (AJP)

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	17.

Descripció del programa

<i>Àmbit competencial</i>	<i>Persones destinatàries</i>
<u>Suport a l'alimentació:</u> 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.
<u>Suport a les persones sense llar:</u> Centre d'acolliment nocturn per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència - l'Andana- Competència pròpia	
<u>Suport a les persones en situació d'exclusió residencial:</u> -pisos pont- Competència pròpia	

Objectius anuals

- ▶ 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

- ❖ Increment de la partida dels ajuts d'emergència social: són diners en efectiu en funció de la situació familiar i d'acord amb el Reglament d'ajuts d'urgència social que s'atorguen en concepte de subsistència (alimentació, roba..).
- ❖ 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.
- ❖ Increment del nombre de beques de menjador i del pressupost en relació a l'any 2016.
- ❖ Hem 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 augmentat la despesa per cobrir beques de Casals d'estiu.
- ❖ S'ha desenvolupat 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 Targeta-moneder que permet el consum de menjar fresc a 100 famílies amb fills únics entre 0 i 12 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'IES 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 i millora del 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 donat continuïtat a la 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

- ❖ Ocupació de la totalitat de places disponibles.
- ❖ Accions coordinades en onades de fred i calor.
- ❖ Seguiment del contracte.

Suport a les persones en situació d'exclusió residencial

- ❖ Disposem d'onze habitatges de propietat municipal gestionats per una entitat del tercer sector per a persones sense recursos i que han perdut l'habitatge. Durant l'any 2017 s'ha produït la rotació significativa dels habitatges, aspecte que indica l'acompliment d'objectius del programa.
- ❖ Continuïtat del conveni amb l'entitat Prohabitatge: disposem de 25 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 Valoració¹. Són persones sense ingressos.
- ❖ Intervencions coordinades per evitar desnonaments i realotjar a les famílies que han perdut l'habitatge.
- ❖ Increment del pressupost en ajuts d'urgència social destinats a l'habitatge i els subministraments.
- ❖ Accions coordinades amb OFIMAPE per evitar el tall de subministres.

Resultats assolits

- S'ha fet un increment important en la cobertura total de beques per tal que cap nen o nena es quedi sense beca de menjador escolar.

¹ Mesa de Valoració, configurat com òrgan col·legiat, amb el propòsit de valorar l'accés als habitatges destinats a satisfer les necessitats de les persones o unitats de convivència en situació d'emergència social.

- S'ha reajustat el volum d'atencions al rebost, enfortint d'altres dispositius com les Targetes moneder i per l'impacte de l'inici de la RG Ciutadania.
- S'han ajustat els dispositius d'habitatges temporals per donar sortida a les constants atencions a famílies que han sofert pèrdua d'habitatge.

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'educadora/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. L'aplicació de la Renda Garantida de Ciutadania no ha estat l'esperat. S'ha garantit un augment dels ingressos en aquelles famílies que provenien del PIRMI, però ha estat escassa la incidència en noves prestacions de persones o famílies que estaven sense ingressos, no podien tramitar la RMI i els ha estat denegada la RGC.

És important destacar que durant l'any 2017 s'ha produït una disminució de la rotació dels habitatges pont municipals degut a la disminució a l'accés a l'habitatge (bé a través de la Mesa de Valoració o bé al mercat lliure). Tot i així destaquem que no es cronifiquen les estadades 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 disposar d'un mínim d'ingressos. Aquest fet els ha millorat les possibilitats per accedir a un habitatge del mercat privat o de la Mesa de Valoració.

Hem de destacar l'augment de cobertura total del menjador escolar cobrint el 100% del cost de les beques respecte el 2016.

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

INDICADORS DEL PROGRAMA

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

	curs 2015/16	curs 2016/17
Beques Consell Comarcal: sol·licituds	4.050	4.652
Beques Consell Comarcal: atorgades	3.087	3.387

Nombre de beques Ajuntament	532	349
Nombre de beques Serhs		1.000
Nombre de complements Ajuntament	1.477	942

Renda Mínima d'Inserció	2016*	2017**
Nombre d'expedients vigents	1.573	1.470
Nombre d'expedients no vigents	1.236	1.598
Nombre d'expedients pendents	168	139
Menors a càrrec	1.744	
Total beneficiaris	4.347	
Homes	1.733	
Dones	2.614	

El Rebot	2016	2017
Entregues (lots d'aliments)	25.753	24.371
Famílies	3.829	3.735
Beneficiaris	12.418	11.840
Homes	5.821	5.546
Dones	6.597	6.294

Menjador de la gent gran	2016	2017
Beneficiaris	105	198
Homes	57	135
Dones	49	63
Àpats servits	19.448	18.845

Andana	2016	2017
Estades disponibles	14.640	14.600
Estades derivades	11.070	12.352
Assistència	10.382	11.477
Absentisme	688	875
Taxa d'ocupació (%)	71	79
Assistents (persones úniques)	190	253

* Dades a 31 de desembre de 2016

** Dades a 31 d'agost quan va deixar d'existir el programa perquè es va passar a la Renda Garantida de Ciutadania

Alguns habitatges temporals s'han fet servir d'urgència pel fet que s'han produït desnonaments i s'han hagut d'allotjar famílies. El total d'habitatges és de 11 municipals més 25 conveniats amb Prohabitatge.

Habitatges d'urgència		nº de persones ateses	
		homes	dones
	7 pisos		
	27 places	31	47
Habitatges temporals		nº de persones ateses	
		homes	dones
	35 pisos		
	132 places	71	81

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Béns corrents i serveis			
Transferències corrents			
Inversions			
Transferències de capital			
TOTAL.....			

Transferències corrents			
Ingressos Patrimoniais			
Transferències de capital			
TOTAL.....			



DIRECCIO DE SERVEIS SERVEIS SOCIALS

SERVEI

PROGRAMA SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

CODI PROGRAMA 23104 **ANY** 2017

Perspectiva gènere (PG)	Procés participatiu (PP)	Proposta resolució (PR)	Acord junta portaveus (AJP)
X			

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.

Descripció del programa

Ambit competencial	Persones destinatàries
Competència delegada	Població en general

Objectius anuals

- ▶ Sostenir l'equilibri econòmic entre el pressupost dels tres serveis i la despesa total.
- ▶ Garantir l'atenció de la població en situacions de necessitat social que es troba amb situacions sobrevingudes i/o puntuals derivades de patologies de salut.
- ▶ Afermançar que la prestació dels Serveis d'Atenció Domiciliària (SSAD) sigui equilibrada territorialment, en tots els districtes de la ciutat (equitat territorial).
- ▶ Potenciar l'autonomia personal i de l'uniat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i adquisició de competències personals.
- ▶ Afavorir i acompanyar la recuperació de les capacitats personals.
- ▶ Donar suport i acompanyar 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 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

- ❖ Ordenances fiscals amb 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.
- ❖ Bonificacions de 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 d'atenció telefònica i presencial en els casos requerits.
- ❖ 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 LAPAD.
- ❖ 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 els usuaris.
- ❖ Seguiment continu 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 la persona usuària.
- ❖ Seguiment de l'implementació dels processos dels SSAD mitjançant el sistema d'informàtic *Avante*. Depurar desajustos.
- ❖ 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.

Resultats assolits

- Es treballa amb el 100% de les dades econòmiques actualitzades segons l'any fiscal.
- 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).
- Cobertura del 100% de les sol·licituds, tant els reconeguts en grau de dependències com els que han entrat per valoració social.
- Les persones usuàries dels Serveis d'Atenció Domiciliària totals han estat de 5.601 persones (1.443 homes i 4.158 dones). Cal tenir en compte hi ha persones usuàries que, segons la situació de necessitat, gaudeix de varis serveis alhora. Desglossat pels diferents serveis:

Serveis d'Atenció a Domicili	Totals
Servei d'ajuda a domicili	1.795
Servei d'àpats a domicili	305
Servei de teleassistència	5.095

- Inexistència de llistes d'espera.
- 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'àpats 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 següents 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'han depurat dades, actualitzat els processos i incorporat els nous.

- Respecte a la qualitat del servei:
 - S'ha signat el contracte de prestació de 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.
 - S'han generat taules d'estàndards de qualitat per seguiment de la qualitat amb les empreses operadores.

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 deteriorament de condicions de vida.

Queda assegurada l'equitat territorial.

Les visites que es realitzen al domicili de totes les persones usuàries permeten assegurar poder corregir els desajustos produïts en la funcionalitat de la prestació del 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 inici d'any han estat assolits pràcticament en la seva totalitat. Restava però en procés l'implantació del programa informàtic que no s'ha pogut finalitzar per qüestions tècniques i pressupostàries no vinculades al propi servei de SSAD.

INFORMACIÓ ESPECÍFICA ASSOCIADA A LA PERSPECTIVA DE GÈNERE*

*Accions concretes especificades a les fitxes de pressupost.

Classificació del programa	Serveis d'Atenció a Domicili
Objectius anuals	Estem en una fase exploratòria, per tant, es preveu: Conèixer i reflexionar de la variable sexe en les persones usuàries d'aquests serveis i el seu entorn i, si escau, Concloure propostes per incorporar la perspectiva de gènere des de la fase de planificació del servei.

Actuacions realitzades

- Anàlisi quantitatiu de les dades disponibles de les persones usuàries dels Serveis d'Atenció a Domicili (SSAD) desagregades per sexe.
- Focus grup amb personal tècnic de l'equip del SAD per identificar si a l'atenció a les persones usuàries del servei es té en compte el seu gènere, així com en el planificació i execució del servei.

Resultats assolits

- Dades desagregades per sexe (2017), de les persones usuàries del SSAD són les següents:

Distribució per sexe i grup d'edat SSAD 2017

Grup	Home	Dona	Totals
Adults	57	133	190
Gent Gran	1.443	4.158	5.601
Infants	17	19	36
Joves	3	4	7
Totals	1.520	4.314	5.834

Distribució per sexe i servei del SSAD 2017

Servei	Homes	Dones	Total
Servei d'ajuda a domicili	461	1.334	1.795
Servei d'àpats a domicili	138	167	305
Servei de tecnologies de suport	1.291	3.804	5.095

- Persones usuàries: El perfil general és de persones grans amb dificultats pe a la vida diària i que necessiten suport. Majoritàriament dones, moltes vegades per un motiu de caire demogràfic, ja que l'esperança de vida és mes elevada en dones que no pas en homes.

Hi ha diferents perfils, en funció del servei que utilitzin:

- Servei d'ajuda a domicili i teleassistència, poden ser persones autònomes.
- Servei d'àpats a domicili és un perfil diferent: persona gran, amb dificultats físiques i cognitives. En aquest cas el perfil home seria més representatiu, i és un perfil més vinculat a exclusió social en àmbits com el relacional, habilitats social,

Segons les dades disponibles pel 2017, la distribució del sexe per serveis és la següent:

- Servei d'ajuda a domicili el 25,68% són homes
- Servei d'àpats a domicili el 46,40% són homes
- Servei de telealarma el 25.33% són homes

- Incidència del sexe en el desenvolupament del rol de cuidador.

El perfil de les persones que fan el rol de cuidador, i també de Cuidador/a No Professional (CNP), està determinat pel diferent rol de gènere que s'assigna al fill/a.

Hi ha cuidadors que fan l'acció i d'altres que paguen a algú per què la faci. Aquí es veu clar el rol de gènere assignat:

- Les dones (filles) normalment són les que s'encarreguen i fan de cuidadores, tant legalment com materialment. La vida laboral i el nivell d'ingressos de la dona cuidadora també pot influir en si fa ella de cuidadora directe (normalment dones amb perfils econòmics baixos) o si ho encarrega, a una altra dona, perquè ho faci.
- El homes (fills) busquen ajuda externa, normalment a una dona, per què faci les tasques pròpies de cura. Ell se'n ocupa per vetllar que estiguin bé els familiars, però no realitza l'acció directe com higiene o alimentació.
- La tercera generació, és a dir, els/les nets/es, comencen a emergir com a figura de cuidadors. En aquest cas, el rol de gènere, no està tant determinat en funció del gènere i es pensa que fins i tot, hi ha més nets que netes que cuiden dels seus avis/es. Molts d'aquests joves fan aquesta tasca de cuidador per dos motius principals. Un per què tenen un lligam emocional fort amb l'avi/a, ja que el va cuidar quan era petit. I per altra part, per què aquests joves estan en un període vital en el que ni treballen ni estudien i, per aquest motiu, els pares deleguen aquestes tasques a ells. A més a més, els avis/es i els joves tenen un vincle emocional molt fort i no ho fan pel rol de gènere establert, sinó pel vincle emocional que els uneix.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Per aquest any els objectius estaven orientats al coneixement i exploració de les dades existents de les persones usuàries del servei així com de l'entorn més immediat.

De les accions aplicades s'han pogut extreure dades quantitatives del 100% dels casos referent al sexe de les persones usuàries que fan ús directe del servei.

S'ha creat un Grup focus amb personal de l'administració (de diferents disciplines i nivells) on constaven professionals que intervenen en la primera acollida, la detecció, la prescripció, la validació i la prestació dels serveis per tal d'identificar si es té en compte el gènere en la planificació i l'execució dels diferents serveis.

L'anàlisi qualitativa de les dades ha premés definir algunes accions per poder incorporar la perspectiva de gènere als Serveis d'Atenció Domiciliària, algunes relacionades amb la contractació, la formació i visibilització del perfil professional, i d'altres accions a nivell d'usuaris SSAD per trencar els estereotips vinculats a rol de gènere i que estan relacionades amb la paritat en les licitacions, la promoció educativa del SSAD i la vinculació de les propostes a altres serveis com per exemple Foment de Terrassa.

INDICADORS DEL PROGRAMA

Serveis d'Atenció Domiciliària (SSAD)	Home s	Done s	Total
Total de persones ateses	1.443	4.158	5.601
<hr/>			
Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)	Home s	Dones	Total
Nombre total persones ateses	461	1.334	1.795
Total hores realitzades	57.919	192.651	250.570
Hores socials	26.790	80.390	107.180
Hores dependència	31.129	112.261	143.390
Nombre d'altres durant l'any	174	356	530
<hr/>			
Servei d'àpats a domicili	Home s	Done s	Total
Nombre total persones usuàries	138	167	305
Nombre d'altres durant l'any	58	72	130
Nombre d'àpats servits	54.446 menús		
<hr/>			
Serveis de tecnologies de suport	Home s	Done s	Total
Nombre total persones usuàries de Teleassistència	1.291	3.804	5.095
Nombre d'altres durant l'any	360	793	1.153
<hr/>			
Focus grup			
Formació Grup focal			1 grup
Participació Grup focal			5 – 7 persones
Propostes Grup focal			5 propostes

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Béns corrents i serveis			
Transferències corrents			
Inversions			
Transferències de capital			
TOTAL.....			

Transferències corrents			
Ingressos Patrimoniais			
Transferències de capital			
TOTAL.....			