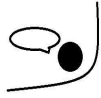


Memòria 2018

Serveis Socials



	DIRECCIÓ DE SERVEIS	SERVEIS SOCIALS		
	SERVEI	ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA		
	PROGRAMA	EAIA		
	CODI PROGRAMA	23101	ANY	2018

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	

Descripció del programa

El Programa pressupostari 23101 inclou el Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SEAIA).

La seva missió és donar resposta a situacions i necessitats de les persones menors d'edat que requereixen, per al seu abordatge, una especialització tècnica.

El SEAIA estan formats per professionals de la psicologia, la pedagogia, el treball social i l'educació social. Reben els casos en situació de desemparament o en risc d'estar-hi que detecten els serveis socials bàsics o la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Fan el diagnòstic, la valoració dels infants i del seu entorn sociofamiliar, i proposen les mesures més adequades per a cada cas.

Ambit competencial	Persones destinatàries
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.

Classificació del programa

Incidència del programa des de la perspectiva de gènere

Nom del programa	Rellevància gènere ¹
EAIA	5

¹ Valor resultat d'aplicar els criteris de 'rellevància dels programes respecte el gènere'. Programa de rellevància alta (5 o 6), Programa de rellevància mitja (3 o 4) i Programa de rellevància baixa (1 o 2).

OBJECTIUS, ACTUACIONS REALITZADES, RESULTATS ASSOLITS I VALORACIÓ

PG: Referit a l'acció en Perspectiva de Gènere

PP: Actuacions que es deriven de processos participatius del PAM

PR: Actuacions que es deriven de les Propostes de Resolució

AJP: Actuacions que es deriven dels Acords de Junta de Portaveus

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.
- ❖ L'any 2017 es van dur 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 es van efectuar 10 reunions, amb uns resultats satisfactoris. Al 2018 s'ha efectuat una més, restant només un EBASP pendent de realitzar l'avaluació. Durant l'any 2019 es tornarà a engegar la Comissió EBASP-EAIA per adaptar el Protocol a les noves mesures de Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència.
- ❖ En la derivació de casos de Serveis Socials a l'EAIA es va establir adjuntar a l'informe de derivació un instrument de cribratge, el qual aportaria una valoració orientativa als equips tècnics de Primària sobre les accions a dur a terme amb la situació de risc de l'infant o adolescent. Aquest instrument s'ha fet servir en el 100% dels casos derivats al SEAIA.
- ❖ La Taula Tècnica d'Infància i d'Adolescència va finalitzar l'elaboració del Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència i va ser presentat institucionalment a principis de l'any 2018. En aquesta presentació hi van assistir representants de tots els àmbits i serveis participants, essent una gran jornada valorada

satisfactòriament per les persones assistents. A partir d'aquesta presentació es va establir un procés de cocreació per tal de garantir la implementació amb les màximes garanties d'èxit, assolint una gran participació i implicació dels diferents agents que el van confeccionar. Atès aquest treball d'elaboració conjunt, es va fixar el 14 de novembre de l'any 2018 a l'Auditori de Terrassa, com a data oficial per establir el "tret de sortida" per iniciar l'aplicació del Protocol. D'ençà d'aquesta data es van establir 6 mesos de període de prova per aplicar-lo.

- ❖ Pel que fa al treball comunitari i grupal sobre habilitats parentals/marentals amb pares i mares que tenen expedient obert per l'EAIA de Terrassa, l'any 2018 es va seguir aplicant el Programa de treball sobre el reunificació familiar amb el GRISIJ (Grup de Recerca i Investigació Socioeducativa en Infància i Joventut. Enguany, es va elaborar una sessió de formació en col·laboració amb l'EAIA de Sabadell i l'EAIA del Vallès Occidental. Al 2018 s'ha atès 15 famílies.

Aquest treball comunitari es va establir com a objectiu dins els Pressupostos amb perspectiva de gènere de l'Ajuntament de Terrassa. Com a Servei, es pretenia ampliar la participació dels homes (rol patern) i en el treball en grup realitzat van participar 4 homes i 11 dones. (PG)

- ❖ S'ha seguit treballant utilitzant l'agenda electrònica com instrument de funcionament i s'ha continuat treballant amb el Gestor de cites. De cara al 2019 es pretén assolir com a Servei que el temps d'espera de les visites sigui inferior als 15 minuts en el 80% dels casos, compromís establert en la Carta de Servei del SEAIA, aprovada pel Ple municipal del 19 de desembre de 2018.
- ❖ S'ha mantingut l'ús de noves tecnologies a través d'una tauleta i un ordinador portàtil, amb connexió a la xarxa corporativa. Aquest últim amb una utilització molt puntual.
- ❖ Des del mes de febrer s'ha ofert el Servei d'Integració en Família Extensa (SIFE), a través de l'entitat FASI, per gestionar els expedients dels infants que es trobin acollits amb família extensa. D'ençà que es va iniciar aquest Servei s'han derivat un total de 39 infants i adolescents, ja sigui en situació de seguiment o per realitzar un estudi.
- ❖ Referent al SIFE de Terrassa s'han establert els mecanismes de coordinació per tal de garantir un correcte funcionament. No obstant, si bé als inicis es va gestionar una correcta aplicació del Servei, els canvis de referents de manera sobtada a l'estiu, va endarrerir el bon traspàs dels casos provocant una dificultat afegida als/les professionals de l'EAIA ja que no es va respectar la temporalitat establerta. Val a dir que, un cop estabilitzat el Servei, aquest funciona adequadament i s'han establert les bases per una correcta coordinació EAIA-SIFE.
- ❖ Durant aquest any 2018 es va seguir treballant a través de l'entitat EDUVIC, que segueix 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. Durant aquest any 2018 s'han beneficiat d'aquest Servei un total de 28 famílies, essent un Servei valorat satisfactòriament per les persones usuàries.
- ❖ A nivell d'organització interna s'ha seguit treballant amb el reforç de la Unitat d'estudis amb 4 professionals tècnics 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 l'equip tècnic segueix reservant-se espais a l'agenda per realitzar-los. Enguany, s'han efectuat un total de 317

informes, ja siguin informes de valoració, informes proposta o síntesi avaluativa. D'aquesta manera, s'augmenta en un 10,45% la realització d'informes per part del nostre Servei.

Resultats assolits

- Durant l'any 2018 s'han gestionat 461 infants i adolescents. En la desagregació per sexe, 254 són nois i 207 són noies.
- A 31 de desembre de 2018 hi ha 399 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.
- Durant l'any 2018 s'ha tancat un total de 62 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 115 casos nous. Des de DGAIA han estat 65 casos, que suposen un 56,52% del total, i des de Serveis Socials han derivat 50 casos, essent el 43,48%.
- El nombre d'assessoraments i intervencions conjuntes efectuats amb els Serveis Socials han estat un total de 65. Aquest resultat s'equiparà al mateix resultat obtingut al 2017, essent de 68.
- S'han realitzat 317 informes, produint-se un increment percentual del 10,45%, respecte l'any anterior. Aquests informes poden ser de seguiment, proposta, tancament, comunicats o síntesi avaluativa. Aquest nombre segueix augmentant el nombre d'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 elaborat 16 Compromisos socioeducatius (COSE) i s'han realitzat 7 pròrrogues de Compromisos Socioeducatius elaborats anys anteriors.

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. Malgrat que hi ha hagut baixes i suplències a l'equip, aquestes que no han afectat el bon desenvolupament del Servei i la qualitat prestada. L'arribada de noves persones l'equip no hi ha influït negativament en la prestació del mateix.

En la línia de treball, s'han seguit fent esforços per realitzar els informes de seguiment o els informes proposats de cada infant/adolescent. Mantenir les metodologies per garantir amb el compliment d'aquests objectiu segueix donant resultats satisfactoris. L'equip tècnic es tanca dies sencers de l'agenda per garantir la realització d'aquests informes i enguany ha augmentat el nombre d'informes emesos respecte l'any anterior, passant de 287 a 317.

Per altra banda, malgrat mantenir el treball de coordinació amb els Serveis bàsics d'atenció social a través del Protocol EBASP-EAIA, aquest necessita d'una avaluació profunda i d'actualització que permeti establir els punts forts i els punts de millora, alhora que cal adequar-lo al nou Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència. Aquesta avaluació i actualització del Protocol té previst iniciar-se al llarg de l'any 2019.

Durant l'any 2018 s'ha tornat a engegar 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 de seguir aplicant aquest Programa com a treball en grup amb famílies susceptibles de treballar la reunificació familiar, després d'un desemparament, de cara a l'any 2019. Enguany s'ha efectuat una formació amb una participació de 15 famílies.

Com ja s'ha esmentat, la Taula Tècnica d'Infància i d'Adolescència va finalitzar l'elaboració del Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència. Aquest Protocol esdevindrà una eina molt útil per l'EAIA i la resta de serveis de la ciutat a l'hora d'intervenir amb infants susceptibles de patir o rebre algun tipus de maltractament, alhora que permetrà als equips professionals saber quines accions cal emprar davant d'una possible situació de risc o desemparament. L'aplicació del Protocol es valora positivament i de gran assoliment per part del nostre Servei i de la ciutat de Terrassa.

El fet que s'hagi engegat la licitació per gestionar el SIFE ha fet instaurar un nou servei vinculat a l'EAIA que afavoreix l'atenció a les famílies acollidores. Malgrat uns inicis dubitatius, a finals del 2018 es troben assentades les bases per mantenir una correcta coordinació entre serveis i una major qualitat en l'atenció en les famílies acollidores.

El Servei de Teràpia Familiar d'EDUVIC ha seguit facilitant una atenció més terapèutica a les famílies en seguiment a l'EAIA. Aquest Servei segueix sent ben rebut i ben valorat per les famílies que han iniciat llur tractament i per l'equip professional de l'EAIA, ja que no existeix temps d'espera per iniciar els tractaments i, malgrat les suplències no s'ha vist ressentit.

INDICADORS DEL PROGRAMA

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

	Noies	Noies	Total
Infants i adolescents atesos	207	254	461
Expedients vigents a 31 de desembre	187	212	399
Expedients tancats			62

Derivació de casos			115
Serveis Socials			50
DGAIA			65
Assessoraments i intervencions conjuntes			65
Informes realitzats: seguiment, propostes, síntesi, tancament, comunicats			307
Compromís socioeducatiu			16
Treball grupal sobre habilitats parentals/marentals amb pares i mares que tenen expedient obert	11 dones	4 homes	15

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Concepte de despesa	Pressupost (definitiu)	Despesa executada	% d'execució
Personal	635.804,24 €	661.732,10 €	104,08%
Béns corrents i serveis	3.200,00 €	76,38 €	2,39%
Transferències corrents			
Inversions			
Transferències de capital			
TOTAL.....	639.004,24 €	661.808,48 €	103,57%

Ingressos associats	Pressupost (definitiu)	Ingrés executat	% d'execució
Taxes i preus públics			
Transferències corrents	506.707,00 €	508.956,75 €	100,44%
Ingressos patrimonials			
Transferències de capital			
TOTAL.....	506.707,00 €	508.956,75 €	100,44%



**DIRECCIÓ DE
SERVEIS**

SERVEIS SOCIALS

SERVEI

PROGRAMA

SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL

CODI PROGRAMA

23102

ANY

2018

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	17 i 19.

Descripció del programa

SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL

Conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat per equips tècnics, amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.

Les seves funcions són:

- Informació, orientació i assessorament
- Detecció i prevenció de situacions de risc social o d'exclusió
- Aplicació del tractament de suport a persones, famílies o grups
- Recepció i anàlisi de les demandes relatives a les necessitats socials de l'àrea territorial corresponent
- Gestió dels serveis d'atenció domiciliària i els altres que siguin determinats per via reglamentària
- Tramitació i seguiment de programes i prestacions que requereixin la seva intervenció
- Tramitació de propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada
- Treball social comunitari

EQUIP DE DEPENDÈNCIA

Equip específic que gestiona i centralitza, a nivell de ciutat, tots els tràmits relacionats amb el procés per accedir a les ajudes, recursos i serveis establerts per la Llei de Dependència i informa envers els requisits d'accés, seguiment expedients i prestacions.

Ambit competencial	Persones destinatàries
Servei bàsic d'atenció social. Competència pròpia	Servei bàsic d'atenció social Les persones, famílies, nuclis de convivència i grups que necessitin informació, valoració, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual, familiar o comunitari,
Equip de dependència.	

Competència pròpia	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. Equip de dependència Les persones amb grau de dependència reconegut o en procés de reconeixement i llurs familiars.
--------------------	---

Classificació del programa

Incidència del programa des de la perspectiva de gènere

Nom del programa	Rellevància gènere ²
Servei bàsic d'atenció social primària	6
Equip de Dependència	6

OBJECTIUS, ACTUACIONS REALITZADES, RESULTATS ASSOLITS I VALORACIÓ

PG: Referit a l'acció en Perspectiva de Gènere

PP: Actuacions que es deriven de processos participatius del PAM

PR: Actuacions que es deriven de les Propostes de Resolució

AJP: Actuacions que es deriven dels Acords de Junta de Portaveus

SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA_SEBAS

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.
- ▶ Adequar el sistema informàtic i de registre per poder conèixer el sexe de les persones beneficiàries i demandants dels ajuts. (PG)
- ▶ Finalitzar el procés d'elaboració del Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència.
- ▶ Finalitzar el procés participatiu amb la xarxa per presentar el Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència.

² Valor resultat d'aplicar els criteris de 'rellevància dels programes respecte el gènere'. Programa de rellevància alta (5 o 6), Programa de rellevància mitja (3 o 4) i Programa de rellevància baixa (1 o 2).

- ▶ Elaborar formulari de caracterització per la millora del procés d'atenció de la infància en risc.
- ▶ Desenvolupar el sistema informàtic per millorar els processos d'atenció social.
- ▶ Desenvolupar les bases per iniciar el projecte pilot de *Housing First*.

Actuacions realitzades

- ❖ 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 professionals tècnics en relació al treball grupal amb pares i mares d'infants en situació de risc.
- ❖ S'ha potenciat la formació als equips tècnics de Serveis Socials per millorar la capacitació i gestionar les realitats que ens arriben de la ciutadania.
- ❖ 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.
- ❖ Manteniment de la 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.
- ❖ S'ha mantingut 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 2018, 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 en alguns districtes de la ciutat.
- ❖ S'ha fet detecció en Medi Obert de persones vulnerables de carrer.
- ❖ 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 presentat el Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència.
- ❖ 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.

Resultats assolits

En moments de màxima complexitat per atendre totes les demandes que ens arriben als Serveis Socials, hem mantinguts els següents espais:

- 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 intermedis.
- Capacitació de professionals en treball grupal que ens ha permès realitzar més de 20 projectes a la ciutat.

S'ha enfortit i consolidat programes preventius dirigits a la infància de la ciutat.

- Coordinacions territorials per a projectes propis de Serveis Socials (Centres Oberts, Esplais diaris, Projecte despertador, Casals d'agost i Nadal).
- S'ha enfortit la participació en taules territorials i de ciutat (Taules Territorials de Joves, Comissió d'absentisme, de matriculacions, etc.).

S'ha finalitzat i presentat a la ciutadania una eina bàsica de detecció de situacions de risc.

- Presentació del Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència on la implicació de les diferents xarxes d'atenció de la ciutat (xarxa escolar, de salut, policial) han estat un èxit.
- Finalització del formulari per la caracterització del risc en la infància dirigit a infants que participen als Centres Oberts i a Esplais diaris.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

En general els objectius anuals plantejats inicialment s'han assolit.

Durant l'any 2018 han augmentat les persones ateses en els Serveis bàsics d'atenció social. S'han atès un total de 41.749 persones, en relació a l'atenció efectuada l'any anterior s'han atès 2.674 persones de més, significat un increment percentual d'un 6.4%. Aquest increment de persones ateses, d'una banda segueix la línia marcada pels darrers anys, posant en evidència les necessitats socials per part de la ciutadania i, de l'altra, per una millora en la recollida i sistematització de les dades. A part de l'augment del nombre de persones ateses, constatem que les situacions persisteixen.

Els Serveis Socials municipals estem condicionats a factors externs als Serveis Socials Bàsics que afecten a la vida de les persones. La dificultat 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. Aquest any 2018 han augmentat les situacions de famílies amb processos judicials per desnonament de l'habitatge habitual i sobretot ha augmentat el nombre de persones i famílies que han estat desnonades.

Podem observar un creixement molt important en l'import destinat als ajuts d'habitatge (ajuts accés habitatge, ajuts a pagament de deutes), que van orientats a evitar la pèrdua del mateix. Aquest creixement va combinat amb el volum d'informes de vulnerabilitat i informes socials destinats a rebre d'altres ajudes per l'habitatge per part d'altres administracions.

Pel que fa als programes preventius dirigits a la infància de la ciutat, tot i estar ja consolidats com oferta que executa els Serveis Socials municipals, es considera que caldria iniciar amb anterioritat els processos de subvencions per a millorar en la planificació. Tot i així s'han dut a terme de forma satisfactòria, tot cobrint les necessitats plantejades.

Relatiu a la formació i supervisió dels equips professionals, s'han planificat els espais formatius per al personal i s'han realitzat dins del termini previst. En aquest sentit s'ha disposat de la col·laboració de la Diputació.

Pel que fa referència a la presentació del Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència, tot i endarrerir-se respecte el calendari inicial ja que depenia de molts agents i serveis no municipals, s'ha aconseguit un millor consens i consolidació del producte final.

Al 2018 s'han millorat diversos espais de treball dels equips d'atenció de primària.

INDICADORS DEL PROGRAMA_SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA

Persones ateses

	2016	2017	2018
Homes	16.675	16.956	18.338
Dones	21.612	22.119	23.411
Total	38.287	39.075	41.749
% població atesa	17,75	18,02	19,08

Distribució per franges d'edat

	Dones	Homes	Total
de 00 a 04	1.116	1.244	2.360
de 05 a 09	1.700	1.905	3.605
de 10 a 14	1.475	1.682	3.157
de 15 a 19	1.078	1.155	2.233
de 20 a 24	913	848	1.761
de 25 a 29	1.030	683	1.713
de 30 a 34	1.377	825	2.202
de 35 a 39	1.648	1.160	2.808
de 40 a 44	1.581	1.391	2.972
de 45 a 49	1.215	1.237	2.452
de 50 a 54	968	986	1.954
de 55 a 59	747	719	1.466
de 60 a 64	636	561	1.197

de 65 a 69	592	431	1.023
de 70 a 74	782	396	1.178
de 75 a 79	1.025	506	1.531
de 80 a 84	1.838	788	2.626
de 85 i més	3.574	1.659	5.233
no disponible	116	162	278
Total	23.411	18.338	41.749

Gestió d'expedients SEBAS

Nombre total d'històries socials tancades	1.136
Mitjana de persones ateses per història social	2'5
Nombre total de persones ateses al Servei d'informació segons Programa <i>Quenda</i> (setembre a desembre de 2018)	32.741 persones
Nombre total de persones ateses al Servei d'Acollida* (h/d)	6.134 persones
(*) Persones ateses, no persones úniques. Una mateixa persona pot ser atesa varies vegades durant l'any	4.017 dones 2.117 homes
Nombre total d'expedients treballats al Servei de Tractament	9.961 expedients
Nombre d'atencions d'urgència* (*) Persones ateses, no persones úniques. Una mateixa persona pot ser atesa varies vegades durant l'any	1.045
Temps mig d'espera entre petició i primera visita (atenció ordinària)	22 dies
Temps mig d'espera entre petició i primera urgent (atenció d'urgència)	24 hores
Ràtio d'expedients per professional	180 expedients/ professional

Gestió d'expedients SAI

Nombre total de persones ateses per primera demanda	211
	38 dones/ 173 homes
Nombre total de persones ateses amb expedient	283
	42 dones/241 homes

Nombre d'ajuts d'urgència social concedits, per tipologia i sexe

	Dones	Homes	Total
Habitatge	525	234	759
Subministraments			
-Deutes aigua	43	18	61
-Deutes electricitat	114	41	155
-Deutes gas	48	22	70

-Deutes sense detall	1	3	4
-Altes de subministres	70	35	105
Subsistència	721	314	1.035
Desplaçaments i transport	284	206	490
Farmàcia	245	225	470
Activitats extraescolars i de lleure	217	41	258
Tractaments terapèutics	144	45	189
Processos formatius diversos	54	34	88
Escola d'òptica	640	478	1.118
Altres ajuts	50	54	104
Total	3.156	1.750	4.906

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

	2016	2017	2018
Habitatge	525.640,85	617.278,87	762.992,50
Subministraments			
-Deutes aigua	46.910,32	35.279,26	9.495,19
-Deutes electricitat	120.791,70	95.120,10	33.956,33
-Deutes gas	37.165,40	33.317,88	11.886,54
-Deutes sense detall	1.813,41	2.137,58	2.038,48
-Altes de subministres	28.927,62	33.300,71	18.237,83
Subsistència	176.755,35	185.456,09	186.114,60
Desplaçaments i transport	33.993,95	32.195,84	34.205,75
Farmàcia	21.265,10	32.542,46	27.167,58
Activitats extraescolars i de lleure	16.615,25	26.466,72	47.690,08
Tractaments terapèutics	28.369,18	39.612,78	38.578,93
Processos formatius diversos	20.894,34	19.874,38	8.285,72
Escola d'òptica	28.323,00	32.076,00	31.428,00
Altres ajuts	22.428,75	21.935,61	17.751,01
Total	1.109.894,22	1.206.594,28	1.229.828,54

Nombre d'ajuts d'urgència social concedits, per districtes i barris

Barri	Nombre d'ajuts
Antic Poble de Sant Pere	2
Cementiri Vell	108
Centre	160
PI Catalunya-Escola Industrial	96
Vallparadís	39
Total Districte 1	405
Ca n'Anglada	772
Montserrat	149
Torre-sana	230
Vilardell	120
Total Districte 2	1.271

Can Jofresa	25
Can Palet	340
Can Palet II	125
Can Parellada	253
Guadalhorce	24
Les Fonts	84
P.I. Santa Eulàlia	7
Segle XX	79
Xúquer	23
Total Districte 3	960
Ca n'Aurell	226
Can Palet de Vista Alegre	10
La Cogullada	127
La Maurina	286
Roc Blanc	98
Total Districte 4	747
Can Boada Casc Antic	137
Can Boada del Pi	51
Can Roca	38
Pla del Bonaire	31
Poble Nou-Zona Esportiva	199
Sant Pere	185
Torrent d'en Pere Parres	111
Total Districte 5	752
Can Tusell	91
Ègara	97
les Arenes-la Grípia-Can Montllor	160
Sant Llorenç	104
Sant Pere Nord	291
Total Districte 6	743
sense informació	28
Total	4.906

* no s'han comptabilitzat els ajuts en concepte d'entrepà

EQUIP DE DEPENDÈNCIA_ATENCIÓ A LES PERSONES DEPENDENTS

Objectius anuals

- ▶ Atendre a la ciutadania amb reconeixement de dependència i el seu entorn familiar, mitjançant la prestació d'orientació, suport i gestió de recursos i serveis escaients.
- ▶ Atendre i donar cobertura a llurs necessitats de les persones amb dependència.
- ▶ Potenciar i promoure l'atenció i la cura de les persones dependents de forma paritària envers les persones cuidadores no professionals. (PG)
- ▶ Garantir la gestió correcta en terminis dels Plans Individuals d'Atenció (PIA) de les persones amb reconeixement de dependència i elaborar el nombre de PIA establerts per la Generalitat.
- ▶ Utilitzar eines de treball que permetin la millora en el treball específic de l'equip professional de dependència i en la posterior intervenció amb les persones amb dependència i llurs familiars.
- ▶ Detectar situacions que puguin requerir la intervenció d'altres serveis, donant l'orientació, derivació i/o treball conjunt i coordinat en pro de la millora/manteniment de la situació de la persona amb dependència i llur família.
- ▶ Ampliar la major dedicació de temps la tècnica referent comunitària al territori per promoure el suport i formació als equips professionals dels Serveis Bàsics d'Atenció Social i Equip de Dependència, validacions i seguiment 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.
- ▶ Donar suport a les persones cuidadores en la gestió d'emocions i sentiments que surtin durant el procés de cura per tal de prevenir i evitar situacions d'esgotament.
- ▶ Donar suport a les persones cuidadores no professionals, oferint-les estratègies per gestionar favorablement la cura i conflictes tenint en consideració necessitats diferenciades entre homes i dones. (PG)
- ▶ Promoure i incrementar el nombre d'homes participants al Grup de Suport d'Ajuda Mútua. (PG)

Actuacions realitzades

- ❖ Realització dels seguiments dels Programes Individuals d'Atenció (PIA) a demanda de la família i/o servei extern.
- ❖ Realització d'entrevista, seguiment i/o visita domiciliària de les persones amb dependència i llurs familiars cuidadors/es, per tal de valorar i poder tramitar el recurs/servei més adequat.
- ❖ Coordinació, traspàs d'informació, seguiment, derivació de les persones amb dependència ateses per l'equip a d'altres professionals de SEBAS, altres recursos/serveis de l'àmbit de salut, justícia, fundacions...
- ❖ Tramitació del PIA en els terminis corresponents.
- ❖ Tramitació de les modificacions PIA en els terminis corresponents.
- ❖ Gestió de recursos/serveis municipals: tramitació de Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), Teleassistència, Servei d'àpats a domicili.

- ❖ Tramitació de serveis de Centre de Dia, prestacions econòmiques vinculades a serveis / residència...
- ❖ S'han portat a terme accions de denúncia/protecció en cas de vulnerabilitat de drets (informes a jutjat, fundacions...).
- ❖ Ampliació d'un professional a l'Equip de Dependència.
- ❖ Estudi i valoració de la implantació d'un nou programa informàtic específic per a Dependència: Jade.
- ❖ Gestions, justificacions i coordinacions amb Generalitat per tal de poder aconseguir un augment de temps de dedicació de la tècnica referent comunitària al territori.
- ❖ S'ha definit un camp de registre adequat informàticament on s'incorpora el sexe de la persona cuidadora principal en el Grup de Suport d'Ajuda Mútua. (PG)

Resultats assolits

- Realització del seguiment en el 100% dels casos a demanda de la persona dependent, familiar o servei, dels Programes Individuals d'Atenció (PIA) en els terminis establerts.
- Tràmit de les modificacions PIA en els terminis corresponents, en el 100% de tots els expedients.
- Increment d'un 48,2% dels Serveis d'Atenció Domiciliària municipals tramitats per a les persones amb dependència (Servei d'Ajuda a Domicili / Teleassistència).
- S'han gestionat recursos/serveis (tramitació Servei d'Ajuda a Domicili, Teleassistència, Servei d'àpats a domicili, Centre de Dia, prestacions econòmiques, residència...) en el 100% de les demandes valorades tècnicament.
- S'han dut a terme accions de denúncia/protecció en cas de vulnerabilitat de drets (informes a jutjat, fundacions...) en el 100 % dels casos detectats.
- L'ampliació de professional a l'Equip de Dependència ha permès atendre a les persones amb dependència acotant el temps d'espera i reequilibrar la ràtio del personal tècnic.
- S'ha aconseguit recollir les dades que permeten definir el sexe de la persona cuidadora en el Grup d'Ajuda Mútua en el 100% dels membres participants. (PG)
- S'ha creat un equip pilot pel programa informàtic específic de Dependència: Jade, format per diferents tècnics, on s'ha treballat de forma pràctica amb el programa per tal de fer proves i anar adequant-lo al Servei abans de la seva implantació definitiva.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Durant l'any 2018 han augmentat les persones ateses en dependència. S'han atès un total de 2.435 persones, en relació a l'atenció efectuada l'any anterior que va ser de 1.745 persones, això ha significat un increment percentual d'un 39,54%.

Comparativament amb l'any anterior els PIA tramitades han passat de 1.145 a 1.536, (increment del 34,14%) i les modificacions PIA tramitades han passat de 870 a 1.109 (increment del 27,47%).

En general les prestacions i serveis tramitats s'han incrementat considerablement, destacant l'augment de serveis de Serveis d'Atenció Domiciliària (Servei d'Ajuda a Domicili / Teleassistència) en un 48,24% respecte a l'any anterior. L'ús dels Serveis d'Atenció Domiciliària fomenta l'autonomia de la persona, retarda els internaments en centres definitius i millora la qualitat de vida de la persona dependent i del l'entorn.

Aquest augment de tramitació de serveis va vinculat a l'augment en aquest any 2018 de la tramitació de les prestacions econòmiques per cuidador/a familiar no professional, la compatibilitat de la prestació amb serveis (Teleassistència, Servei d'Ajuda Domiciliària, Centre de dia...), comporta un augment en paral·lel.

Des de l'Equip de Dependència es treballa també des de la casuística concreta, coordinada amb altres serveis i professionals si s'escau, intentant cobrir mancances i necessitats concretes en situacions de risc i/o fragilitat, realitzant informes de prioritització i/o excepcionalitats de Centres de dia, residencials, així com informes de prioritització del pagament de les prestacions econòmiques per cuidador/a en aquells casos que la situació de fragilitat/ risc ho requereixi.

Durant el 2018 es va continuar en la mateixa línia, tramitant informes excepcionals amb un lleuger augment de la quantitat tramitada, sent proporcional a l'augment de PIA/modificacions trameses.

La incorporació d'una tècnica més a l'equip ha permès ampliar la qualitat d'intervencions, tramitacions i/o modificacions PIA i poder realitzar el tràmit del recurs/prestació PIA amb un treball més social i d'acompanyament a la persona amb dependència i llurs familiars.

S'ha determinat, envers el programa informàtic Jade, que l'eina encaixa amb els requeriments de la dependència, amb una valoració molt positiva. La implantació del programa serà durant el primer trimestre de l'any 2019.

INDICADORS DEL PROGRAMA_EQUIP DE DEPENDÈNCIA

Atenció a la dependència

	Dones	Homes	Total
Persones ateses *	1.634	801	2.435
Nombre de PIA tramitats			1.536
Nombre de modificacions PIA tramitades			1.109

** 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	120
Cuidador no professional	1.006
PAP llarga estada	72
Prestació econòmica residència i/o residència gent gran	385
Prestació vinculada	201
SAD	667

Teleassistència	682
-----------------	-----

Altres tramitacions

Baixa prestació	79
Caducitat	30
Extinció	46
Finalització	360
Desistiment	128

Grau actual dels PIA vigents

	Dones	Home s	Total
I	1.606	783	2.389
II	1.993	1.067	3.060
III	1.026	594	1.620

PIA verificats

Informes d'exccepcionalitat per edat tramitats per accés a centre de dia	4
Informes d'exccepcionalitat per edat tramitats per accés a residència	7
Informes de prioritizació per ingrés en residència	13
Informes de prioritizació per cobrament de prestació de cuidador	12
	D H T
Participants als Grups de Suport d'Ajuda Mútua (GSAM)	2 11 13

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Concepte de despesa	Pressupost (definitiu)	Despesa executada	% d'execució
Personal	5.748.517,72 €	5.676.736,69 €	98,75%
Béns corrents i serveis	655.310,48 €	560.978,82 €	85,61%
Transferències corrents	2.404.754,00 €	2.464.854,81 €	102,50%
Inversions			
Transferències de capital			
TOTAL.....	8.808.582,20 €	8.702.570,32 €	98,80%

Ingressos associats	Pressupost (definitiu)	Ingrés executat	% d'execució
Taxes i preus públics			
Transferències corrents	2.280.277,00 €	2.276.277,83 €	99,82%
Ingressos patrimonials			
Transferències de capital			
TOTAL.....	2.280.277,00 €	2.276.277,83 €	99,82%



**DIRECCIÓ DE
SERVEIS**

SERVEIS SOCIALS

SERVEI

PROGRAMA

PROJECTES DE SUPORT ALS SERVEIS
SOCIALS BÀSICS

CODI PROGRAMA

23103

ANY

2018

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. Garantir la qualitat de vida, la justícia social i el benestar per a tothom.
Compromís	17.

Descripció del programa

Serveis i programes que, tenint la naturalesa de serveis socials, poden complementar altres prestacions de serveis socials bàsics.

Diferenciem entre:

- Projectes de suport a l'alimentació, a les persones sense llar i a les persones en situació d'exclusió residencial.
- Projectes de suport dirigits a la infància - família.

Ambit competencial	Persones destinatàries
<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	
<u>Suport a la infància i família</u> : Centres Oberts, Escola de Família. Competència pròpia 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.

Projectes de suport a l'alimentació, a les persones sense llar i a les persones en situació d'exclusió residencial

Classificació del programa Incidència del programa des de la perspectiva de gènere

Nom del programa	Rellevància gènere ³
Projectes de suport a l'alimentació, a les persones sense llar i a les persones en situació d'exclusió residencial	6

OBJECTIUS, ACTUACIONS REALITZADES, RESULTATS ASSOLITS I VALORACIÓ

PG: Referit a l'acció en Perspectiva de Gènere
PP: Actuacions que es deriven de processos participatius del PAM
PR: Actuacions que es deriven de les Propostes de Resolució
AJP: Actuacions que es deriven dels Acords de Junta de Portaveus

Objectius anuals

- ▶ Garantir el suport a l'alimentació amb ajuts d'emergència social (ajuts de subsistència, ajuts de menjador escolar), menjadors socials i Centre de distribució social d'aliments –El Rebost-.
- ▶ Oferir suport a les persones sense llar: Centre d'acolliment nocturn per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència - l'Andana-. (PP)
- ▶ Donar resposta a les demandes de les persones en situació d'exclusió residencial: pisos pont.
- ▶ 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

- ❖ Revisar els circuits d'atenció i agendes professionals per encabir les urgències socials derivades de les demandes de cobertura de necessitats bàsiques.

³ Valor resultat d'aplicar els criteris de 'rellevància dels programes respecte el gènere'. Programa de rellevància alta (5 0 6), Programa de rellevància mitja (3 o 4) i Programa de rellevància baixa (1 o 2).

- ❖ Potenciar la coordinació directiva i tècnica amb el Projecte d'habitatges d'emergència i d'habitatges temporals per tal de donar sortida a l'augment de les demandes.
- ❖ Enfortir la coordinació en els casos de desnonaments amb l'equip de Politiques Socials d'Habitatge.
- ❖ Fer seguiment intensiu de les persones allotjades a l'Andana per garantir millors processos de recuperació personal.

Resultats assolits

- S'han revisat els circuits d'atenció a les urgències socials i s'han establert hores d'emergència a tots els equips territorials per tal d'atendre situacions sobrevingudes.
- S'ha potenciat la sortida dels habitatges temporals per tal de propiciar l'entrada de noves demandes, enllaçant les situacions en la derivació a Mesa de Valoració⁴ i sortides a mercat privat.
- S'ha enfortit la Comissió de sensellarisme per millorar l'atenció a les persones que presenten diferents dificultats (habitatge, salut, malalties mentals, economia, relacions).

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

El grau d'assoliment dels objectius és significatiu, però la realitat de la demanda cada cop amb augment fa que la satisfacció del servei i dels professionals sigui relativa ja que ha augmentat en molt les situacions límit fruit de la manca d'ingressos i de desnonaments.

La previsió que la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) ajudaria a pal·liar els efectes de la crisi no ha estat la esperada, ja que lluny d'arribar a més persones i famílies, ha estat un factor que ha tensionat el servei de Serveis Socials.

Moltes famílies en un principi van veure augmentat el seus ingressos (provinents del PIRMI) però en revisions a posteriori han sortit perjudicades i han perdut els mateixos. La manca de criteris i de reglament alhora d'aplicar la RGC ha perjudicat a moltes famílies.

INDICADORS DEL PROGRAMA

Renda Garantida de Ciutadania

	Renda Garantida Ciutadania	Prestació complementària
Sol·licituds presentades	996	521
Aprovades	159	141

⁴ 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.

Denegades	675	337
Desistides per la persona sol·licitant	160	42
Pendents de resoldre	80	72
Expedients vigents a 31 de desembre de 2018	1.501	

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

	curs 2015/16	curs 2016/17	Curs 2017/18
Beques Consell Comarcal: sol·licituds	4.050	4.652	5.020
Beques Consell Comarcal: atorgades	3.087	3.387	3.987
Nombre de beques Ajuntament	532	1.352	1.114
Nombre de complements Ajuntament	1.477	942	1.376

Menjador de la gent gran

	2016	2017	2018
Persones beneficiàries:	105	198	226
Homes	57	135	153
Dones	49	63	73
Àpats servits	19.448	18.845	19.611

Menjador de Fundació Busquets

	2017	2018
Persones beneficiàries:	112	117
Homes	96	97
Dones	6	20
Places	50	50

El Rebost

	2016	2017	2018
Entregues (lots d'aliments)	25.753	24.371	20.609
Famílies	3.829	3.735	3.452
Persones beneficiàries:	12.418	11.840	10.629
Homes	5.821	5.546	4.921
Dones	6.597	6.294	5.708

Acolliment residencial d'urgència

Habitatges d'urgència

	2017	2018
Nombre de pisos	7	4
Nombre de places	27	23
Nombre de persones ateses	78	47
	47 dones i 31 homes	24 dones i 23 homes

Pensions		
	2017	2018
Nombre de persones ateses	3	35
	1 dona i 2 homes	14 dones i 21 homes

Servei residencial temporal. Pisos pont

Habitatges temporals		
	2017	2018
Nombre de pisos	35	35 pisos*
Nombre de places	132	126
Nombre de persones ateses	152	142
	81 dones i 71 homes	72 dones i 70 homes

(*) Alguns habitatges temporals s'han fet servir d'urgència pel fet que s'han produït desnonaments i s'han hagut d'allotjar famílies.

Andana

	2016	2017	2018
Estades disponibles	14.640	14.600	14.640
Estades derivades	11.070	12.352	12.314
Assistència	10.382	11.477	10.937
Absentisme	688	875	1.386
Taxa d'ocupació (%)	71	79	75
Assistents (persones úniques)	190	253	312
Homes			258
Dones			54

Projectes de suport dirigits a la infància - família

Nom del programa	Rellevància gènere ⁵
Projectes de suport en l'àmbit d'infància i família: Centre Obert, Escola de Família i Punt de Trobada	6

Objectius anuals

- ▶ Oferir un servei a la població infantil que possibiliti el desenvolupament personal i l'adquisició d'aprenentatges.

⁵ Valor resultat d'aplicar els criteris de 'rellevància dels programes respecte el gènere'. Programa de rellevància alta (5 o 6), Programa de rellevància mitja (3 o 4) i Programa de rellevància baixa (1 o 2).

- ▶ Augmentar les capacitats de mobilitat social i funcional de les famílies.
- ▶ Acompanyar als pares/mares en la tasca de coparentalitat.
- ▶ Garantir el dret d'infants i joves menors a veure i relacionar-se amb els seus progenitors i/o familiars.

Actuacions realitzades

- ❖ Recepció de les derivacions de les persones usuàries 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: visites, dinàmiques, tallers i en general posa en marxa de les estratègies, tècniques i destreses necessàries.
- ❖ Seguiment i coordinació amb els equips professionals dels Serveis Socials Bàsics / EAIA / Jutjats.
- ❖ Avaluació dels serveis/projectes.

Resultats assolits

Centre Obert

- Al llarg del 2018, el projecte no ha incrementat sinó que ha continuat amb els valors d'intervenció de l'any anterior. S'ha donat atenció a un total de 200 infants, que corresponen a 130 famílies.
- Estem pendents del canvi de model (Centre Obert a Servei d'atenció diürna) així com l'increment pressupostari que quedi reflectit en la signatura del corresponent Contracte Programa amb la Generalitat.
- S'ha continuat treballant la documentació necessària envers a la previsió de la futura implantació del nou projecte socioeducatiu de ciutat amb les entitats (Espais diaris), a través de 2 sessions de treball realitzades.
- Hem continuat amb el treball que varem iniciar amb el suport de la Diputació de Barcelona, en relació a la 'Caracterització dels infants que participen als centres oberts'. S'han fet 2 sessions amb la Diputació i actualment compten amb un instrument ja elaborat, amb el que s'iniciarà una prova pilot al gener del 2019, per posteriorment aplicar-ho a tots els infants del projecte
- Centres Oberts ha obtingut uns índex d'assistència molt similars als de l'any 2017, passant del 88,19 % al 89,51%.
- Es preveu la licitació de l'actual servei de Centre Obert, que pugui donar continuïtat a l'atenció que es realitza, mentre Generalitat acaba de configurar el nou Servei d'atenció socioeducativa.

Escola de Família

- El projecte d'Escola de Família ha patit en els últims anys, i sobretot al llarg del 2018, una disminució en les seves dades, degut entre altres factors al canvi de PIRMI a Renda Garantida. Al llarg del 2018 han participat del projecte un total de 70 adults i han passat 13 infants per l'Espai de suport (0-3 a).
- Ha mantingut un índex d'assistència del 72,37%, similar al de l'any anterior que havia estat del 74,05 %. Això demostra que les famílies fan un nombre d'usos prou continuat.

- Es preveu la licitació de l'actual projecte d'Escola de Família, que pugui donar continuïtat a l'atenció que es realitza en relació a l'àmbit famílies.

Punt de Trobada

- El Servei Tècnic Punt de Trobada, continua realitzant el nivell d'atenció dels darrers anys.
- Al llarg d'aquest 2018, han assistit un total de 128 infants, que corresponen a 91 famílies.
- El Servei ha continuat sense casos en llista d'espera.
- S'ha valorat realitzar la licitació del Servei, que de moment resta pendent.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Bon nivell en les dades d'atenció als infants tant del projecte Centre Obert, com del Servei Tècnic Punt de Trobada.

Malgrat la baixada en el nombre d'atenció a famílies del projecte Escola de Família, es valora molt positiva la continuïtat del treball de complementació amb dinàmiques/atencions de suport davant detecció de necessitats específiques: expressió i comunicació, imatge, control de l'estrès... que demostra el projecte i que faciliten l'apoderament dels adults.

Pel que fa el Punt de Trobada, obtenim uns índex en el grau de compliment de les mesures (49,77% en intercanvis i 61,31% d'estades), que malgrat semblar modestos, valorem com a positius si tenim en compte l'alt nivell de conflictivitat amb el que arriben les famílies al Servei. També es valora de forma positiva continuar sense llista d'espera.

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

INDICADORS DEL PROGRAMA

Centre Obert

Nombre d'infants atesos	200
Nombre de nenes	86
Nombre de nens	114
Nombre de famílies ateses	129
Nombre de centres	2
Nombre d'infants atesos a CO districte 2	100
Nombre d'infants atesos a CO districte 4	100
% d'assistències 2018	89,51%
% d'assistències 2017	88,19%
Reunions definició projecte amb Esplais Diaris	2

Reunions caracterització infants amb Diputació	2
Instrument elaborat	Sí
Escola de Família	
Nombre de persones/famílies ateses	70
Nombre de dones	66
Nombre d'homes	4
Nombre de persones en seguiment des de Serveis Socials	62
Nombre d'infants 0-3 anys atesos en espai suport	13
% d'assistències 2018	72,37%
% d'assistències 2017	74,05%
Nombre de grups realitzats:	
• Habilitats	8
• Mares Joves	0
• Homes Referents Familiars	2
Nombre de sessions realitzades amb programa TerrassaEduca	1
Altres intervencions: Nombre de tallers específics	1
Punt de Trobada	
Nombre d'infants atesos	128
Nombre de famílies ateses	91
Nombre de nenes	65
Nombre de nens	63
Llista d'espera	0
Licitació	Pendent

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Concepte de despesa	Pressupost (definitiu)	Despesa executada	% d'execució
Personal			
Béns corrents i serveis	848.223,95 €	740.311,84 €	87,28%
Transferències corrents	717.125,00 €	709.291,00 €	98,91%
Inversions			
Transferències de capital			
TOTAL.....	1.565.348,95 €	1.449.602,84 €	92,61%

Ingressos associats	Pressupost (definitiu)	Ingrés executat	% d'execució
Taxes i preus públics			
Transferències corrents	644.976,00 €	1.065.643,49 €	165,22%
Ingressos patrimonials			
Transferències de capital			
TOTAL.....	644.976,00 €	1.065.643,49 €	165,22%



**DIRECCIÓ DE
SERVEIS**

SERVEIS SOCIALS

SERVEI

PROGRAMA

SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

CODI PROGRAMA

23104

ANY

2018

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

Conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen a la llar de la persona usuària, dirigides a proporcionar atencions de caràcter urgent, ajuda a la llar i suport social si hi ha situació de manca d'autonomia, dificultats de desenvolupament o problemàtiques familiars. Aquests serveis són polivalents i oberts a tota la població. Aquest servei pretén evitar, en la mesura del possible, l'internament de la població vulnerable en serveis de tipus residencial.

A través dels Serveis d'Atenció Domiciliària es presten els següents serveis:

- Servei d'Ajut a Domicili (SAD)
- Servei de teleassistència/ tecnologies de suport
- Servei d'àpats a domicili

Ambit competencial	Persones destinatàries
- Servei d'ajut a domicili. Competència pròpia - Servei de teleassistència/ Tecnologies de suport. Competència pròpia - Servei d'àpats a domicili. Competència pròpia	Població en general

Classificació del programa Incidència del programa des de la perspectiva de gènere

Nom del programa	Rellevància gènere ⁶
Serveis d'Atenció Domiciliària (Servei d'Ajut a Domicili (SAD) / Servei de teleassistència -Tecnologies de suport- / Servei d'àpats a domicili)	5

OBJECTIUS, ACTUACIONS REALITZADES, RESULTATS ASSOLITS I VALORACIÓ

PG: Referit a l'acció en Perspectiva de Gènere

PP: Actuacions que es deriven de processos participatius del PAM

PR: Actuacions que es deriven de les Propostes de Resolució

AJP: Actuacions que es deriven dels Acords de Junta de Portaveus

Objectius anuals

- ▶ Vetllar per la cobertura econòmica dels serveis Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), Tecnologies de suport i Servei d'àpats a domicili, ajustada als pressupostos anuals assignats.
- ▶ Garantir l'atenció de les sol·licituds la població segons recull l'actual Pla de Mandat en la seva prioritat 2/ compromís 20 donant resposta a l'increment de demanda sol·licitada.
- ▶ Cobrir les situacions de necessitat social derivades de manca d'autonomia de la persona per problemàtiques de salut sobrevingudes.
- ▶ 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.
- ▶ Conèixer, en aquelles situacions en que hi ha manca d'autonomia i dependència, quin és el sexe de la persona cuidadora. (PG)
- ▶ Detectar i orientar a la persona i familiars respecte a la utilització dels propis medis en la millora del benestar domiciliari.
- ▶ Detectar població vulnerable de pobresa energètica, amb servei de SSAD actiu.
- ▶ Garantir l'atenció de les persones de forma paritària (nombre d'homes treballadors d'assistència directa) que tenen contractades les empreses. (PG)
- ▶ Detectar situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials i traspasar aquesta informació a l'equip professional referent del territori corresponent.
- ▶ Evitar o retardar els internaments en centres residencials.

⁶ Valor resultat d'aplicar els criteris de 'rellevància dels programes respecte el gènere'. Programa de rellevància alta (5 o 6), Programa de rellevància mitja (3 o 4) i Programa de rellevància baixa (1 o 2).

- ▶ Acompanyar i donar suport en els processos previs d'internaments en centres residencials.
- ▶ Conèixer el gènere de les persones sol·licitants de teleassistència que viuen soles. (PG)
- ▶ 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 de les empreses proveïdores amb els equips professionals de territori i els caps de districte per a la correcta prestació segons necessitats territorials.
- ▶ Vincular i promoure la contractació de treballadors d'ambdós sexes en el nou procés de licitació.
- ▶ Garantir la prestació correcta segons procediments i protocols establerts, del serveis de SSAD 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

- ❖ Control i seguiment de la despesa mensual de cadascun dels tres serveis assegurant la cobertura de les necessitats i sol·licituds presentades segons proposa el Pla de Mandat.
- ❖ Prestació del Servei d'Ajuda a Domicili prescrit en els programes individuals d'atenció a totes sol·licituds de persones amb reconeixement de dependència i d'aquelles que tenen una situació de fragilitat i/o risc sense grau de 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, en situacions derivades de problemàtiques de salut, situacions de convallescència, subaguts i pal·liatius.
- ❖ Amb orientació a la qualitat del servei:
 - Seguiment d'intensitats de cobertura equilibrada per a tot el municipi.
 - Seguiment 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 de les gestores de SSAD amb valoració de l'execució del servei, funcionalitat de la prestació i grau de satisfacció de la persona usuària.
- ❖ Obrir nous reculls de dades per tal de conèixer el gènere de la persona cuidadora en situacions de SAD, i del sol·licitant no convivent amb d'altres persones en el cas de sol·licituds noves de teleassistència. (PG)
- ❖ Visites domiciliàries (programa pilot en el districte 2 l'últim trimestre d'any) per detecció de vulnerabilitat de pobresa energètica i informació d'hàbits d'estalvi.
- ❖ Informar en situacions detectades de 'pobresa energètica', de consells i hàbits d'estalvi energètic així com de serveis especialitzats per aconseguir avantatges contractuals o bonificacions tarifaries.
- ❖ Informar als equips professionals de territori de la possibilitat de treballar amb personal d'assistència directa d'ambdós sexes. (PG)
- ❖ Ampliació del recull de dades respecte al perfil i sexe de la persona sol·licitant de teleassistència que viu sola. (PG)

- ❖ Seguiment, a través de visita domiciliària, de la satisfacció dels serveis que reben les persones usuàries i els seus familiars.
- ❖ 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.
- ❖ S'inclou en el plec de contractació tècnic del SAD la contractació de treballadors d'ambdós sexes en el nou procés de licitació. (PG)

Resultats assolits

- Respecte **les persones usuàries:**

- Les persones usuàries dels Serveis d'Atenció Domiciliària (SSAD) totals han estat de 6.553 (1.762 homes i 4.791 dones). Cal tenir en compte hi ha persones usuàries que, segons la situació de necessitat, gaudeix de varis serveis alhora. Desglossat pels diferents serveis:

	Homes	Dones	Total
Servei d'ajuda a domicili	511 (26,49%)	1.418 (73,51%)	1.929
Servei d'àpats a domicili	147 (42,24%)	201 (57,76%)	348
Servei de tecnologies de suport	1.460 (25,88%)	4.182 (74,12%)	5.642

- El perfil general de persona usuària dels serveis és de persona gran amb mobilitat reduïda i dificultats per a la vida diària que requereix de suport que no disposa o que aquest és insuficient. En el Servei de teleassistència la persona és més autònoma però amb risc per aspectes de salut o soledat. En els serveis d'ajuda a domicili i teleassistència les persones usuàries majoritàriament són dones (2/3) i en el Servei d'àpats a domicili la proporció és més equitativa. D'altra banda la persona 'convivent' cuidadora no professional (CNP) ha estat d'un 74% de dones per sobre del 26% d'homes cuidadors.
- Respecte a les dades segregades per sexe de la persona que viu sola en noves sol·licituds durant l'any 2018 de teleassistència, el recull anual és de 147 (78,6%) dones i 40 homes (21,4%). (PG)

- Respecte a la **sostenibilitat econòmica del servei:**

- Cobertura del 100% de les sol·licituds en els tres serveis amb un augment de crèdit donat que el pressupost inicial ha estat insuficient per a la cobertura total de les necessitats i compliment del compromís de Pla de Mandat.
 - Noves sol·licituds generades durant l'any: 630
 - SAD Social: 408 /
 - SAD Dependència: 222
 - Noves altes de teleassistència: 1.132 noves sol·licituds tramitades.

- Noves altes d'àpats a domicili: 155 nous casos durant l'any 2018.
 - Es treballa amb el 100% de les dades econòmiques segons l'any fiscal aprovat per ordenances municipals en l'aplicació del copagament per al 2018.
- Respecte a **les cobertures dels serveis:**
 - Inexistència de llista d'espera en cap dels tres serveis.
 - En les situacions de dependència reconeguda però sense resolució de Pla Individual d'Atenció s'ha cobert el 100% de les sol·licituds a SAD Social a l'espera del recurs de la LAPAD.
 - Les noves sol·licituds de SAD derivades de salut per ingressos hospitalaris han estat vinculades de la següent manera:
 - Aguts, subaguts i pal·liatius: directament al Serveis d'Atenció a Domicili.
 - Convalescències: SEBAS i l'Equip de Dependència.

Des del Serveis d'Atenció a Domicili s'han rebut 58 noves sol·licituds de situacions de salut sobrevingudes que requerien d'atenció i prestació de servei immediat de les quals 43 han iniciat servei a l'alta hospitalària amb continuïtat passat el període d'1 mes.
 - 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 els Serveis d'Atenció a Domicili.
 - 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, durant el període d'estiu l'alta ha estat entre la primera setmana i els 45 dies següents a la seva tramitació i els últims tres mesos les altes s'han produït entre els 15 i 20 dies de l'enviament a l'empresa operadora.
- Respecte a la **qualitat del servei:**
 - S'ha fet visita domiciliària dels casos amb serveis actius més antics d'un any amb els objectius de detectar noves problemàtiques generades per deteriorament, valorant la situació social, convivència, habitatge i de deteriorament respecte a l'inici del servei.
 - S'ha iniciat contracte de prestació de Servei d'àpats a domicili de tots els casos iniciats durant l'últim trimestre d'any.
 - S'han passat enquestes de satisfacció al 100% dels usuaris visitats que rebien Serveis d'Atenció Domiciliària.
 - Visites realitzades: 867
 - Valoracions satisfactòries (bo, molt bo o excel·lent): 99.19%
 - Valoracions negatives (dolent o molt dolent): 0.81%

- S'han comunicat els desajustos funcionals en la prestació dels serveis durant la primera setmana següent a la seva detecció a l'equip tècnic referent territorial, i a Televida-Tunsdall en els casos de Servei de teleassistència.
- S'ha visitat i informat en l'últim trimestre d'any a 119 famílies de les millores en eficiència energètica i 83 han estat connectades amb el departament d'OFIMAPE municipal per a posteriors tramitacions.
- S'han generat taules d'estàndards de qualitat per seguiment de la qualitat amb les empreses operadores.
- S'han realitzat reunions de seguiment del casos d'ajut a domicili en tots el territoris amb els equips professionals de referència i les empreses prestadores dels serveis de SAD de manera bimensual.
 - Operador lot 1 (districtes: 1 / 2.1 / 5): 18 reunions
 - Operador lot 2 (districtes: 2.2/ 4.2/ 5 /6): 24 reunions
 - Operador lot 3 (districtes: 3 / 7): 12 reunions
- Quatrimestralment reunions i informes de seguiment territorial entre les caps de districte i les empreses prestadores dels serveis de SAD.
 - Totals reunions realitzades: 22 reunions
- Respecte al sistema informàtic s'han actualitzat els processos i depurat dades en els serveis migrats i baixes temporals.
- Durant l'any s'ha treballat amb les empreses la incorporació de personal d'atenció directa d'ambdós sexes, prioritant en la discriminació positiva. De la mateixa manera des de la gestió del servei s'ha sol·licitat en tipologies concretes de serveis, un treballador d'atenció directa que fos home, malgrat tot hi ha hagut resistència en la incorporació a l'atenció directa dels domicilis, tant per part d'algunes famílies com dels professionals referents de territori.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

L'actual sistema de gestió assegura l'equitat territorial, la unificació de criteris i el control d'intensitats vinculat al seguiment pressupostari.

El seguiment anual de visites domiciliàries ha permès auditar la prestació del servei, la continuïtat dels perfils i la satisfacció dels usuaris. A banda ha facilitat la detecció i transmissió de dades als professionals referents així com la correcció dels desajustos en la funcionalitat de la prestació del servei.

El seguiment contractual amb les empreses operadores ha estat possible gracies a l'exhaustiu seguiment d'informes i actes de les reunions realitzades.

Valoració en Perspectiva de Gènere:

Durant l'any s'ha treballat el trencament de l'estereotip vinculat al rol de gènere amb la integració de la figura masculina en les tasques d'atenció directa però ha estat molt difícil d'incorporar per la resistència d'algunes persones usuàries que caldrà treballar amb els equips referents territorials del cas. Tanmateix s'ha incorporat en el Plec de condicions tècniques de la nova licitació que està pendent d'aprovació, la contractació paritària del sexe infrarepresentat en les noves incorporacions laborals d'atenció directa.

Els objectius plantejats a inici d'any han estat assolits pràcticament en la seva totalitat. Resta però en procés la licitació del SAD que requereix ser aprovat en Ple municipal i que no està sotmès actualment a cap intervenció del Servei de SSAD.

INDICADORS DEL PROGRAMA

Serveis d'Atenció Domiciliària (SSAD)	Dones	Homes	Total
Total de persones ateses	4.791	1.762	6.553
Distribució per sexe i grup d'edat SSAD			
• Infants (de 0 a 17 anys)			
• Joves (de 18 a 25 anys)	19	19	38
• Persones adultes (de 26 a 64 anys)	4	6	10
• Gent Gran (de 65 anys i més)	210	119	329
TOTAL	4.791	1.762	6.553
Distribució per sexe i servei del SSAD			
- Servei d'ajuda a domicili			
- Servei d'àpats a domicili	1.418	511	1.929
- Servei de tecnologies de suport	201	147	348
	4.182	1.460	5.642

**Hi ha persones usuàries que, segons la situació de necessitat gaudeix de diferents serveis alhora.*

Noves sol·licituds SSAD	Dones	Homes	Total
Servei d'ajuda a domicili	416	214	630
Servei d'àpats a domicili	98	57	155
Servei de tecnologies de suport	708	425	1.132

Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)	Dones	Homes	Total
Nombre total persones ateses	1.418	511	1.929
Total hores realitzades			295.973,74
Hores Socials			103.509,32
Hores Dependència			192.464,42
Nombre d'altres durant l'any	416	214	630

Servei d'àpats a domicili	Dones	Homes	Total
Nombre total persones usuàries	201	147	348
Nombre d'altres durant l'any	98	57	155
Nombre d'àpats servits			68.704

Serveis de tecnologies de suport	Dones	Homes	Total
---	-------	-------	-------

Nombre total persones usuàries de Teleassistència	4.182	1.460	5.642
Nombre d'altres durant l'any	708	425	1.132

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Concepte de despesa	Pressupost (definitiu)	Despesa executada	% d'execució
Personal	453.078,00 €	477.617,79 €	105,42%
Béns corrents i serveis	5.671.676,00 €	5.461.902,03 €	96,30%
Transferències corrents	12.000,00 €	15.904,62 €	132,54%
Inversions			
Transferències de capital			
TOTAL.....	6.136.754,00 €	5.955.424,44 €	97,05%

Ingressos associats	Pressupost (definitiu)	Ingrés executat	% d'execució
Taxes i preus públics	470.000,00 €	472.742,24 €	100,58%
Transferències corrents	2.426.762,00 €	2.384.473,67 €	98,26%
Ingressos patrimonials			
Transferències de capital			
TOTAL.....	2.896.762,00 €	2.857.215,91 €	98,63%