



PLA LOCAL DE SERVEIS SOCIALS 2018-2023



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general acctal.

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to the General Secretary.

INDEX

0. Presentació institucional

1. Introducció

1.1. Plantejament de treball i objectius

1.2 Enfocament metodològic

2. Diagnòstic

2.1 Els precedents: l'avaluació del PALMSS 2012-2014

2.2 Anàlisi extern: el diagnòstic de la ciutat

2.3 Anàlisi interna

2.4 Anàlisi estratègica

3. El PALMSS 2018-2021

3.1 Missió i objectius estratègics

3.2 El desplegament del pla: objectius específics i accions. Fitxes

4. L'avaluació del PALMSS 2018-2023.

5. Annexos

5.1 Taula actualitzada dels indicadors del Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya

5.2 Fitxes dels indicadors del Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya

5.3 Metodologia del treball de camp

5.4 Fitxes de les accions i indicadors



0. Presentació institucional

La llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, va significar un nou marc legal innovador, que donava resposta a reivindicacions històriques com la universalització dels serveis socials, la ruptura del model assistencialista, l'apoderament de les persones i l'èmfasi en el treball comunitari. Però la crisi dels darrers anys ha fet que ens centrem en la contenció de l'emergència social i en l'atenció a les noves formes d'exclusió, desigualtat i pobresa.

Durant aquest temps, els serveis socials han hagut d'atendre nous perfils, i els ha calgut adaptar-se permanentment a les noves realitats; la crisi no ens ha permès fer una planificació a mig i llarg termini sinó que ens ha obligat a adaptar-nos i actuar en la nova realitat a un ritme frenètic.

Ara, les dades econòmiques ens perfilen nous escenaris: creació de llocs de treball, disminució de la taxa d'atur... però això no ha significat la desaparició de les situacions de vulnerabilitat. La precarietat laboral i els/les treballadores pobres configuren una nova societat, on les desigualtats continuen presents, ja que moltes persones i famílies no han pogut recuperar la situació en què es trobaven a l'inici de la crisi. Per això, aquest nou escenari es presenta com un nou repte. Un repte al qual hem de donar resposta, mitjançant unes polítiques socials que tinguin com objectiu principal la justícia social, la igualtat d'oportunitats i la cohesió social.

Cal apuntar també cap a altres elements importants que tenen incidència en els serveis socials com són: l'evolució de nous marcs legals (lleï d'habitatge i pobresa energètica 24/2015), la universalització dels serveis, l'atenció a la gent gran, la protecció de

la infància i l'adolescència, i una definició dels pressupostos cada cop més centrat en l'atenció a les persones. Però, també, hi ha una evolució cap a nous models d'intervenció: uns serveis socials bàsics, més propers i adaptats a les necessitats i demandes de la ciutadania, uns centres oberts amb participació de les famílies, una priorització clara de l'atenció a la gent gran i els/les seves cuidadores.

A més, i per consolidar el nostre estil de govern, apostem clarament per un Pla de serveis socials, col·laboratiu i participatiu, on la presència i treball amb les entitats socials i la ciutadania sigui part important del motor de canvi.

Aquest nou pla de serveis socials pretén donar resposta a aquestes noves estratègies però no com un fet aïllat, sinó dins d'una estratègia més global, una estratègia de ciutat, la de Sant Boi, on les persones estan al centre del nostre dia a dia.

Lluïsa Moret Sabidó
Alcaldeessa de Sant Boi de Llobregat

 AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT
Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.

1. INTRODUCCIÓ

1.1 Plantejament de treball i objectius

El Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials (d'ara en endavant, PALMSS) 2018-2023 és l'actualització de l'anterior PALMSS 2012-2014.

L'antic instrument va veure la llum en plena eclosió de la crisi econòmica. El nou, en un context de lleugera recuperació de l'ocupació, però amb importants reptes de desigualtat socioeconòmica i d'exclusió social d'amplis sectors de població.

La planificació de l'acció dels serveis socials per als propers 6 anys té un element de continuïtat respecte al PALMSS 2012-2014: el marc legal i estratègic de referència és el mateix i per tant vigent, el Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010-2013, el Pla de Qualitat de Serveis Socials de Catalunya 2010-2013 i la Llei 12/2007 de Serveis Socials de Catalunya.

El pla local seguirà tenint un rol clau en el desplegament de les prioritats, directrius i criteris d'acció que els anteriors marcs estableixen. De la mateixa manera, es caracteritza pel component d'adaptació: per una banda, als nous models emergents sobre el funcionament i orientació tant dels serveis socials bàsics, com dels dispositius d'atenció socioeducativa a la infància en risc; de l'altra, als nous plans sectorials pensats per a situacions específiques, com el cas de les persones sense llar.

El plantejament general de treball del nou pla és un camí d'anada i tornada entre el pla precedent i l'emergent: partim del que dèiem en l'origen de l'anterior pla, identifiquem què ha passat fins avui i el que ha canviat, què segueix sent vigent i què no ha perdut força. I projectem el que ha de ser els propers anys.

Aquest plantejament s'ha traslladat en tot els espais, entrevistes i sessions grupals que es van dur a terme al pla anterior i que s'han reproduït en l'actual.

Objectius:

General:

Actualitzar el Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials (PALMSS) de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

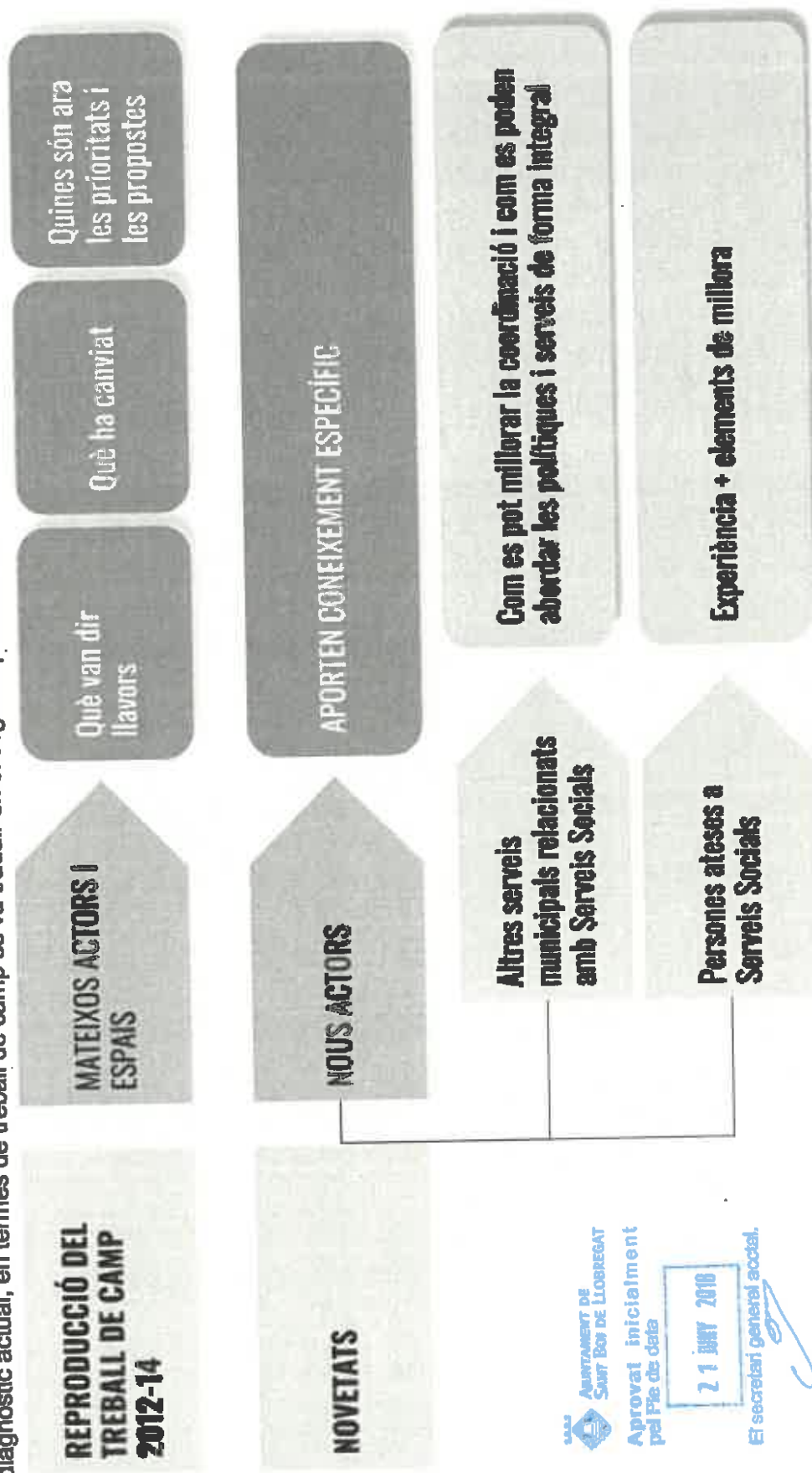
Específics:

1. Identificar els principals canvis socials de la ciutat, les demandes emergents i les situacions pendents de resoldre i per tant, els principals reptes a fer front pel nou pla.
2. Definir els objectius i estratègies d'acord amb Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010-2013, el Pla de Qualitat de Serveis Socials de Catalunya 2010-2013, la Llei de Serveis Socials 12/2007 i els Nous Models de Treball de Serveis Socials de Catalunya.
3. Obrir i innovar en el procés de disseny del nou pla a noves persones, serveis i organitzacions, amb la participació de persones ateses a serveis socials i altres departaments municipals.



1.2 Enfocament metodològic

El plantejament de treball que tenia en compte el PALMSS 2012-2014 com a referència, l'evolució del context normatiu i social, i el diagnòstic actual, en termes de treball de camp es va traduir en el següent procediment:



Aprobat inicialment
pel Pla de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.

A la pràctica, es va traduir en el desenvolupament de les següents tècniques i sessions de treball:

Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2012-14

Entrevista amb Lluïsa Martí, Tinent d'Alcalde de l'Àrea de Benestar i Família

ANÀLISI EXTERNA

Sessió del Consell de Serveis Socials (sector sanitari, familiar i social, atenció a domicili, suport, atenció gènere, malalties) competència de l'Àrea de Benestar i Família.

ANÀLISI EXTERNA



Aprobado inicialmente por el Pleno de datos

21 JUNY 2010

El secretario general social.

Anàlisi interna: 5 sessions de treball (4 amb professionals de Serveis Socials, 1 amb l'equip d'atenció) en relació als 5 eixos de treball.

Actualització del Pla d'Actuació Local anterior. Dades actualitzades de la Diputació de Barcelona, Rueda (Generalitat) i Pla Local anterior.

ANÀLISI INTERNA

DAFO: anàlisi entre oportunitats de l'Àrea de Benestar i Família i oportunitats detectades per l'equip d'atenció de Serveis Socials.

NOU Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2018-2021

Entrevista amb Lluïsa Martí, Alcaldessa i amb Salut González, Tinent d'Alcalde d'Urbanisme i Drets Socials i Regidora de Serveis Socials

NOUETAT:
Diagnòstic: selecció de dades de context de la ciutat, de gestió de serveis socials i de l'informe sobre l'estat dels Serveis Socials (2018, Generalitat de Catalunya)

Sessió de treball amb el Consell de Serveis Socials

NOUETAT:
Treball amb altres departaments i serveis: Ocupació, Habitatge, Salut, Igualtat, Educació.

NOUETAT:
2 sessions de treball amb persones ateses a diferents serveis: Col·laboració de persones en situació de dependència i Persones en situació de vulnerabilitat econòmica.
Sessions de treball amb altres persones ateses + professionals

Revisió de les missions de treball amb professionals dels Equips Locals d'Actuació Social: 2 sessions.

Actualització del Pla d'Actuació Local anterior. Sessió de treball amb direcció de l'Àrea d'Urbanisme i Drets Socials i direcció i comandaments de Serveis Socials.

Actualització i revisió dels indicadors amb les dades dels i valoració i validació de les dades de treball amb direcció de l'Àrea d'Urbanisme i Drets Socials i direcció i comandaments de Serveis Socials.

NOUETAT:
Sessions d'anàlisi amb direcció de l'Àrea d'Urbanisme i Drets Socials i direcció i comandaments de Serveis Socials (treure apartat d'Anàlisi)

Finalitat

Identificació dels elements clau del context actual
Valoració dels canvis i millores respecte al 2012
Mare i prioritats dels propers anys

Ofereix una imatge sintètica sobre els principals elements que descomponen la situació global i els canvis respecte fa 5 anys, en relació a la població, els serveis socials locals i el sistema d'atenció a nivell autonòmic

1) Valoració de les 5 àrees prioritàries del 2012.
2) Identificació dels principals elements del nou pla pel que fa a perspectiva, col·lectius i problemàtiques prioritàries, i treball en xarxa.

Planificació inicial:
Complementar el diagnòstic amb la visió i experiència d'altres serveis vinculats a les estratègies i metodologies de serveis socials
Planificació final en funció de les conclusions de les entrevistes analitzar i explorar en com avançar en l'abastament integral de les polítiques socials

Complementar el diagnòstic amb la visió, experiència i nivell de satisfacció de les persones ateses a diferents serveis sobre el funcionament i atenció rebuda.
Exposar en noves metodologies centrades en la persona com a plalet per a futures estratègies d'avançament i seguiment de serveis.

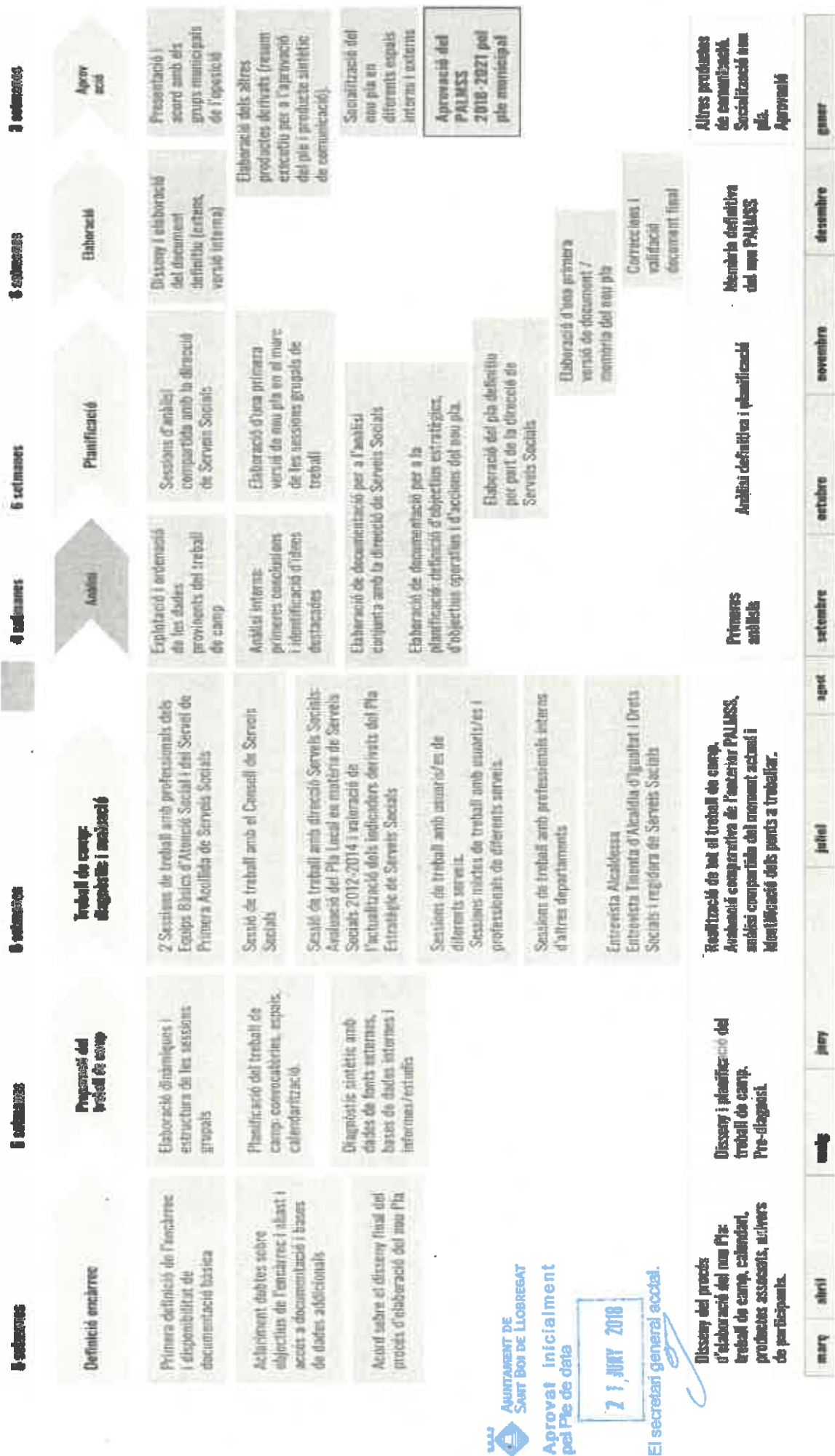
Anàlisi comparativa: elements i vertebres de 2012 - 2017. Que ha canviat en 5 anys (del context i dels serveis?).
Valoració de la realitat de les dades de millores proposades al 2012: Mides de millora + noves dades

Disposar d'informació del treball d'acompanyament del pla anterior per poder valorar la continuïtat de les actuacions socials.

Identificar elements clau del funcionament i respecte del sistema.

Treure conclusions amb una visió global del tot el treball de camp de cara a facilitar la planificació.

I en els terminis que aquí es detallen:



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actat.

Metodologia d'anàlisi

L'exploració, ordenació i anàlisi de totes les dades produïdes durant el treball de camp va girar al voltant de 3 qüestions:

1. L'avaluació de l'anterior pla i l'actualització dels 29 indicadors derivats del Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya, així com la valoració comparativa de l'evolució dels mateixos.

2. El diagnòstic de la ciutat, de forma comparativa amb la situació catalana i utilitzant diferents fonts. Per tal de fer-ho equiparable, es van prendre de referència els 5 grups de necessitats amb les que treballa el document Estat actual dels serveis socials a Catalunya (2016), de la Generalitat de Catalunya.

3. El funcionament dels serveis socials, tant a nivell intern com extern (coordinació amb altres serveis municipals i coordinació amb el conjunt de serveis públics i actors del tercer sector).

Un denominador comú en els tres casos era el de garantir:

· tenir present que deien els diferents marcs normatius i de planificació en matèria de serveis socials: Llei 12/2007 de Serveis Socials, Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010-13, Pla de Qualitat dels Serveis Socials de Catalunya 2010-13, i els Models 22 i 23 del nou model de serveis socials.

· i tenir present els principals elements extrets de les entrevistes i les sessions grupals.

D'aquesta manera, la preparació de les dades per ser analitzades es fonamentà en el següent esquema de treball:



FONTS DE LES DADES

Seguiment excooré i aconpliment d'indicadors del PALMSS 2012-14
Font: direcció de Serveis Socials de l'Ajuntament

Actualització 28 indicadors derivats del PIESC
Font: Catàleg de serveis socials municipals IDESCAT
Càrrecs comparatius de la Diputació de Barcelona
Recull unificat de dades dels ens locals (RUDEL)

avaluació

Estructura del PALMSS en 5 eixos

5 dimensions:
Cobertura poblacional · Cobertura de la demanda · Estructura · Qualitat · Eficiència



Aprovat inicialment pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual

Observatori de Ciutat de l'Ajuntament de Sant Boi

USOS

Document "Estat actual dels Serveis Socials a Catalunya, 2016" (Generalitat de Catalunya)

Catàleg de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Boi

Percepció dels i les professionals de serveis socials (2 sessions grupals amb professionals dels EBAS i Servei de Primera Acollida)

DIAGNÒSTIC

1. SITUACIONS DE NECESSITAT PER MANCA D'AUTONOMIA

2. SITUACIONS DE NECESSITAT RELACIONAL

3. SITUACIONS DE NECESSITAT MATERIAL I INSTRUMENTAL

4. DIFICULTATS EN LA INSERCIÓ SOCIOLABORAL

5. DIFICULTATS EN LA INSERCIÓ SOCIOEDUCATIVA

ANÀLISI SERVEIS SOCIALS

Eix 1 El dret de les persones als serveis socials

Eix 2 L'oferta de prestacions de qualitat

Eix 3 La vertebració del sistema al territori i el treball en xarxa

Eix 4 Les persones que treballen en el sistema

Eix 5 Planificació i avaluació

Percepció dels i les professionals de serveis socials (2 sessions grupals amb professionals dels EBAS i Servei de Primera Acollida)

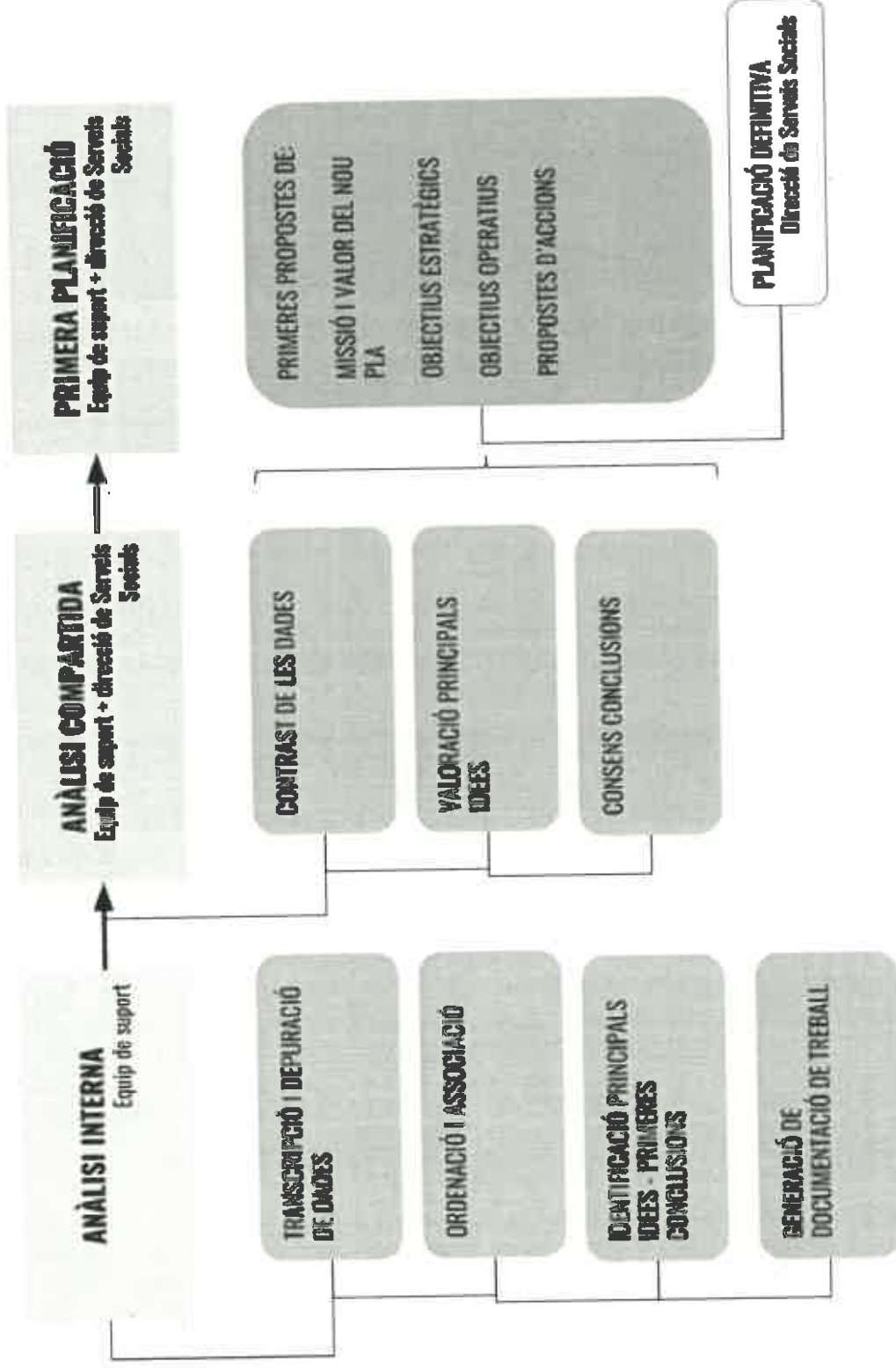
La xarxa interna i externa: principals conclusions de les sessions amb professionals d'altres departaments municipals i el Consell de Serveis Socials

L'experiència de les persones ateses: conclusions dels grups amb persones usuàries (persones cuidadores de persones en situació de dependència i persones en situació de vulnerabilitat econòmica)

Llei 12/2007 de Serveis Socials, Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010-13, Pla de Qualitat dels Serveis Socials de Catalunya 2010-13, models 22 i 23 del nou model de serveis socials

CONTENUS D'ORDENACIÓ DE LES DADES

L'anàlisi posterior es desenvolupa en 2 fases diferenciades: una d'interna feta per l'equip de suport, i una segona de compartida amb la direcció de serveis socials.




 AJUNTAMENT DE
 SANT BOI DE LLOBREGAT
 Aprobat inicialment
 pel Ple de data
 21 JUNY 2018
 El secretari general accepta.

2. DIAGNÒSTIC

2.1 Els precedents: l'avaluació del PALMSS 2012-2014

L'avaluació del PALMSS 2012-14 es va fer en el marc d'una de les sessions de treball amb la direcció de l'Àrea de d'Igualtat i Drets Socials i la direcció i comandaments de Serveis Socials.

El PALMSS 2012-14 contemplava la realització de 47 accions distribuïdes pels 5 eixos.

El 87% s'han assolit completament. 6 accions previstes només es van poder assolir parcialment o es va desestimar dur-les endavant:

Eix1: El dret de les persones als Serveis Socials

La comunicació dels drets i deures de la ciutadania: no es van dur a terme cap acció proactiva de comunicació dels mateixos. És una acció que es reprendrà en el proper pla.

La incorporació al web municipal de tràmits electrònics: només es va procedir a l'obertura d'una adreça electrònica genèrica de serveis socials mitjançant la qual poder demanar cita a Primera Acollida i fer consultes. En el proper pla es pretén avançar en el desenvolupament efectiu de tràmits electrònics (sol·licituds, gestió de documentació, agenda interactiva, etc.) i l'ús públic de les adreces electròniques dels i les professionals de serveis socials.

Eix 2: L'oferta de prestacions de qualitat

L'elaboració del Pla de Qualitat: el Pla de Qualitat de Serveis Socials de Catalunya 2010-13 va deixar de ser vigent. A l'espera d'una nova actualització, es preferí esperar a elaborar el propi.

La incorporació dels tràmits de tots els serveis a través del gestor d'expedients: s'han incorporat alguns, com els relatius a ajuts econòmics, targetes per a persones amb mobilitat reduïda, reserva d'aparcaments per a persones amb diversitat funcional, etc. Els serveis relacionats amb persones en situació de dependència no es van arribar a incorporar perquè el gestor d'expedients no s'ajustava a les necessitats d'aquests.

Eix 3: La vertebració del sistema i el treball en xarxa

L'establiment del copagament en els serveis d'ajuda a domicili: no ha estat una prioritat política.

La revisió i actualització dels àmbits i perfils inclosos en el clausulat social: només s'ha assolit en l'àmbit de serveis socials (casals d'estiu, menjadors socials, serveis d'assistència domiciliària) i ha contemplat les persones amb diversitat funcional, les famílies monoparentals, les persones al llindar de pobresa, persones que surten de presó, joves o persones a l'atur majors de 45 anys.



Aprovat inicialment pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general acatà.

Indicadors Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya

De la lectura comparada dels 29 indicadors derivats, podem assenyalar les tendències d'una selecció d'aquests indicadors respecte el seu valor durant la vigència del pla local anterior.

COBERTURA
POBLACIONAL

La població de 65 i més anys coberta pel servei de teleassistència ha seguit la tendència creixent: ara és l'**12,24%**. Tendència que invariablement per raons demogràfiques seguirà a l'alça els propers anys.

El **75,7%** de persones ateses pel SAD ho són com a prescripció inclosa al PIA (sense incloure les persones ateses pel servei de teleassistència).

COBERTURA
DE LA
DEMANDA

El nombre de menors d'edat atesos per serveis d'ajut a domicili per situació de risc social s'ha incrementat des de la darrera referència el 2010, passant del 5% al **6,8%**.

La intensitat del servei d'ajuda a domicili prescrit en el PIA de persones en situació de dependència s'ha incrementat, arribant a les **13,47 hores mensuals**.

ESTRUCTURA

El nombre d'habitants per cada educador/a social s'ha incrementat: ara en són **9.158** habitants (tenint en compte el total de població). Segueix estant per sota de la ràtio fixada, de **15.000** habitants per cada 2 educadors/es socials.

La ràtio de persones ateses per cada professional dels EBAS ha anat augmentant: ara és de **454** persones.

QUALITAT

La despesa dels serveis socials bàsics respecte la despesa total de l'Ajuntament s'ha incrementat lleugerament: ara representa el **5,8%** del total (si s'hi inclou la despesa en prestacions econòmiques).

La despesa en serveis socials bàsics per habitant s'ha incrementat, sent ara de **60,4€ per habitant** (si s'hi inclou la despesa en prestacions econòmiques).

ECONOMIA

La despesa en serveis d'assistència domiciliària s'ha incrementat: ara en són **39,31€ per habitant** (tenint en compte el total de població).

COBERTURA POBLACIONAL

Es manté pràcticament igual la cobertura de les persones menors d'edat ateses pels serveis d'ajuda a domicili: **0,31%**.

COBERTURA DE LA DEMANDA

La intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili per a famílies en situació de risc social (**8,2 hores**) s'ha mantingut.

ESTRUCTURA

Els temps d'espera per a la realització d'entrevistes (**3 dies**) i per poder beneficiar-se dels serveis d'ajuda a domicili (**2 dies**) s'han mantingut.

QUALITAT

El nombre de queixes i reclamacions per part de persones ateses als serveis socials segueix sent molt baixa (**0,24%** del total)).

COBERTURA POBLACIONAL

La cobertura dels serveis socials ha passat del **10,21%** del total de població el 2010, al **15,4%** actual.

COBERTURA DE LA DEMANDA

El nombre de persones adultes ateses per serveis d'ajut a domicili per situació de risc social s'ha reduït des de la darrera referència el 2010, passant del **51,9%** al **32,8%** (en relació al total de persones usuàries de serveis d'atenció domiciliària).

ESTRUCTURA

El nombre d'habitants per cada treballador/a social s'ha reduït: ara en són **4.579 habitants** (tenint en compte el total de població), seguint per sota de la ràtio fixada de **7.000** habitant per treballador/a social.

La ràtio de persones ateses al centre obert municipal és de **5,3 menors** per a cada professional.

El detall de tots els indicadors i la seva evolució es pot consultar a l'annex 1 (pàg. 60)



Aprovat inicialment pel Ple de data



El secretari general actual.

Algunes lectures que es poden fer de l'evolució del conjunt d'indicadors:

1. Per una qüestió d'evolució demogràfica, la necessitat de cobertura dels serveis d'atenció domiciliària (teleassistència, atenció domiciliària a persones en situació de dependència) ha anat a més, i seguirà la tendència creixent.

2. La tendència anterior es reflecteix en la despesa en el conjunt de serveis socials, sent proporcionalment major amb relació al total de la despesa municipal i amb relació a la despesa particular que correspon per habitant.

3. Tot i estar dins els paràmetres que estableix la normativa, la ràtio de persones ateses pels i les professionals de les EBAS s'ha incrementat, concretament per la part dels i les educadors/es socials, no així dels i les treballadores socials.

4. En el cas de professionals de centres oberts, s'ha reduït de forma significativa la ràtio, facilitant d'aquesta manera l'atenció dels i les menors ateses.

5. Es manté la resposta d'atenció en el domicili per a les famílies en situació de risc social, tant pel que fa a intensitat del servei com a cobertura en el cas d'haver-hi menors.

6. Els paràmetres de qualitat pel que fa a l'espera als temps d'espera en entrevistes i accés a serveis d'ajuda a

domicili, així com al volum de queixes i reclamacions, es mantenen iguals.

7. Una menor demanda d'atenció domiciliària a persones adultes en risc d'exclusió social s'explica perquè han passat de ser ateses des del SAD Social al SAD Dependència.

8. Malgrat la recuperació econòmica en termes de grans magnituds, la demanda de suport als serveis socials no s'ha reduït, en tot cas ha minvat la intensitat de creixement dels primers anys d'impacte de la crisi.

9. La relativa millora d'accés al mercat laboral, no s'ha traduït necessàriament en una millora dels ingressos, o com a mínim suficient. Per tant, la demanda per part de "treballadors/es pobres" segueix sent una realitat.



Aprovat inicialment
pel Ple de data

21 JULY 2018

El secretari general acctal.

2.2 Anàlisi extern: el diagnòstic de la ciutat

El diagnòstic sobre el context extern s'ha estructurat en funció dels 5 grups de necessitats compresos en l'Estudi sobre l'estat actual dels serveis socials 2016, de la Generalitat de Catalunya:

1. Manca d'autonomia.
2. Necessitat relacional.
3. Necessitat material.
4. Inserció sociolaboral.
5. Inserció socioeducativa.

A més a més, s'hi ha afegit un primer grup, genèric, d'aspectes demogràfics (evolució de la població, per grups d'edat, habitatge i població d'origens diversos).

En cadascun d'aquests grups, s'han interrelacionat 4 conjunts de dades:

En caixes de color blau:

- les que provenen de fonts municipals i treballs propis, que prenen com a referència el final del pla local de serveis socials precedent (2014) i l'any actual (2017), com a punt de partida del nou.

- les dades comparatives entre Catalunya i Sant Boi, prenent com a referència una selecció d'aquelles més significatives compreses a l'Estudi sobre l'estat actual dels serveis socials 2016.

En caixes de color verd:

- taules - resum d'una selecció d'indicadors del Catàleg de Serveis Socials Municipals, seguint l'evolució prenent

els anys 2013, 2014 (en vigor l'anterior pla), i el 2016 (darrer any de referència per al nou).

En caixes de color groc:

- percepció dels i les professionals dels EBAS sobre les principals problemàtiques detectades (en 2 sessions grupals de treball).

En certa manera oferim una triangulació entre tres conjunts de dades: objectives referides a l'evolució de la població i les seves realitats, objectives referides a la gestió dels serveis socials i per tant la relació de les demandes de la població amb la resposta donada, i subjectives referides a l'experiència dels i les professionals de base.

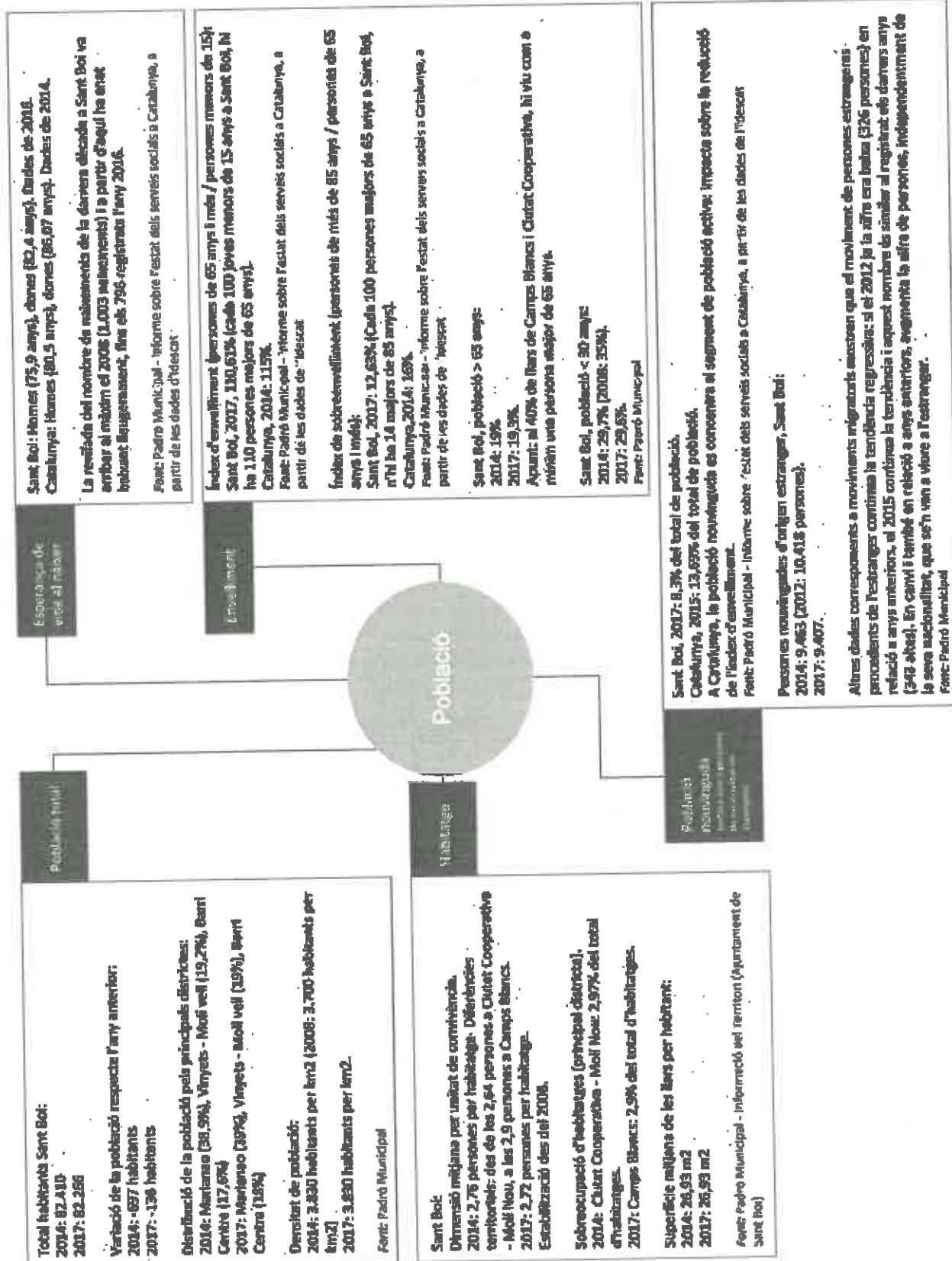
Per a cadascun dels grups, s'ofereix una visió genèrica en format d'algunes conclusions que es poden extreure de la lectura del conjunt de dades.



Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JULY 2018

El secretari general actual.

0. Població:

- La població total de la ciutat s'ha estancat al voltant dels 82.000 habitants. La població és progressivament més gran, i aquest fenomen es concentra especialment en aquells barris perifèrics on la població jove amb més oportunitats opta per canviar de residència.
- El nombre de persones que han marxat a viure a l'estranger, independentment de l'origen, ha anat en augment.
- La població de nacionalitat estrangera, més vulnerable a la recessió econòmica, s'ha reduït significativament, establint-se al voltant de les 9.400 persones. La reducció s'explica quasi en la seva totalitat pel retorn als països d'origen o pel desplaçament a d'altres municipis, i d'una manera molt poc significativa, per l'adquisició de la nacionalitat espanyola.

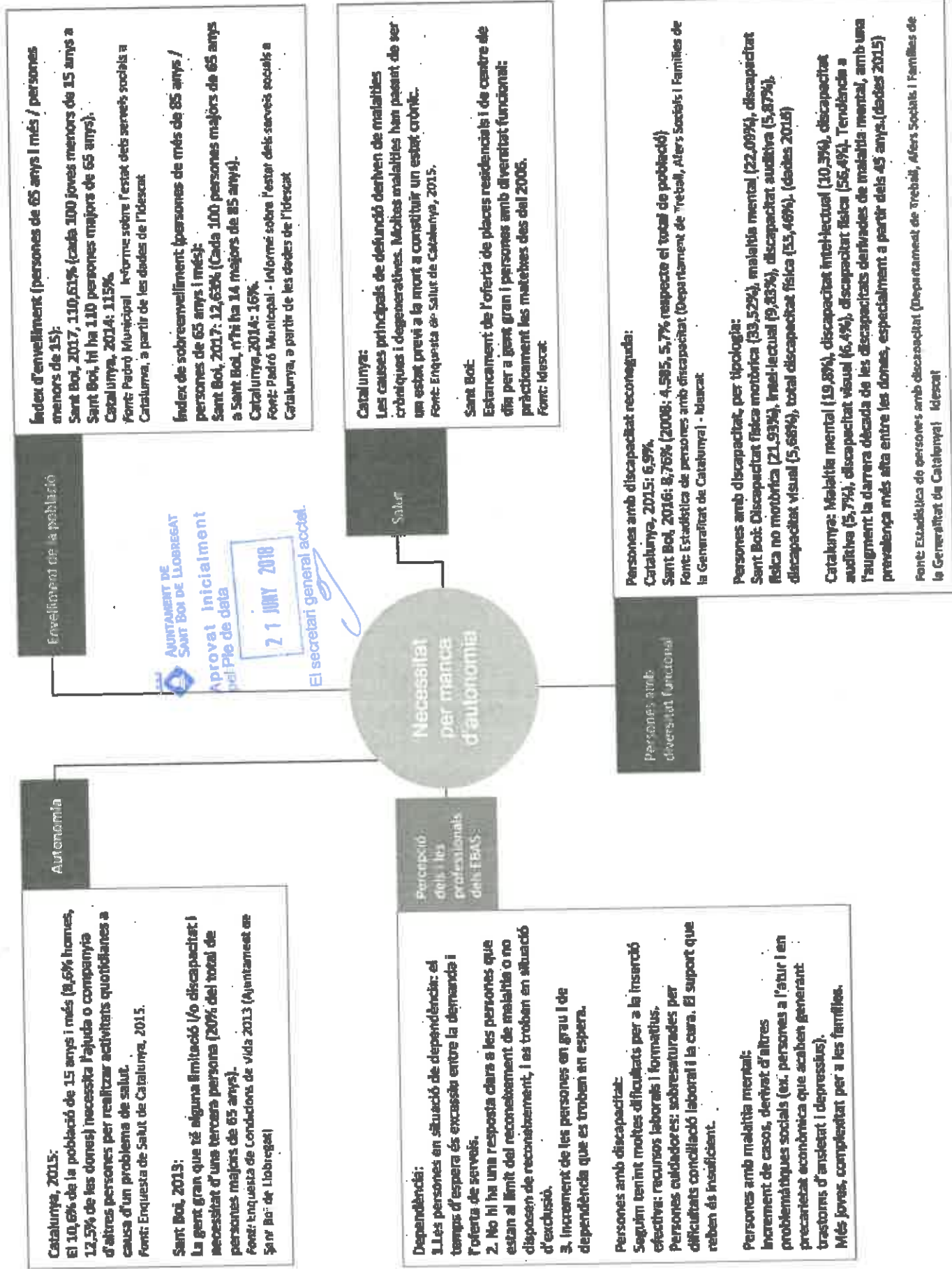


AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.



Necessitat
per manca
d'autonomia

DADES CARTERA DE SERVEIS

	2013	2014	2016
Total PIAS tramitats		373	488
Percentatge de PIAS realitzades sobre les valoracions de grau enviades per la Generalitat	73%		63,6%
Nombre de persones beneficiàries del servei en SAD Dependència	704	690	917
Nombre de persones amb grau de dependència que estan pendents de l'elaboració del PIA	50 + grau 1 (1)		440
Nombre de persones beneficiàries del servei de SAD Social	228	254	423
Nombre de beneficiaris de 0 a 17 anys de SAD Social	19	28	29
Nombre de places del servei de transport fix per a persones amb diversitat funcional	70	66	75
Nombre de serveis realitzats en el servei de transport esporàdic	380	541	886
Nombre de persones majors de 65 anys amb Servei de Teleassistència	1.314	1.479	1.933
Nombre de persones de més de 80 anys que viuen soles i tenen teleassistència	1.026	1.170	1.454

(1) El govern espanyol va ajornar l'entrada al sistema de les persones amb Grau I (dependència moderada) des del 2012 fins a l'1 de juliol de 2015.

1. Conclusions necessitats per manca d'autonomia:

- El guany progressiu en l'esperança de vida diu invariablement a una major probabilitat de patir malalties cròniques i degeneratives i de necessitar ajut de tercers per a la vida quotidiana. La pressió als serveis públics en forma de dispositius residencials i d'atenció diürna va en augment, i la resposta a vegades és insuficient tant en la rapidesa en la resposta com en l'oferta de serveis.
- Hi ha un conjunt de situacions particulars no resoltes satisfactoriament: els casos exclosos de reconeixement de dependència o d'ajuts però que requereixen atenció; les necessitats de les persones amb malaltia mental, des de la detecció i reconeixement a l'acompanyament a familiars i persones cuidadores; la llista d'espera de les persones en grau I de dependència; etc.



Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.

renda familiar disponible bruta per habitant, 2014:
A Sant Boi se situava als 16.300 €, quan la mitjana dels municipis de la zona Delta (Cornellà, El Prat, Viladecans i Gavà) ho feia en 17.050 €. La mitjana de l'Àrea Metropolitana de Barcelona era de 17.600 €. Prenent la renda catalana el valor 100 com a índex, la de Sant Boi es trobava un 0,7% per sota, mentre que la de l'AMB, un 6,8% per sobre.

Font: Idescat.

Sant Boi, 2013: el 5,6% de llars no tenia ingressos (en 1 de cada 4 hi viuen menors). El 56% de les llars manifestaven tenir dificultats per arribar a finals de mes (aquesta xifra arribava al 84% en el cas de les llars monoparentals de mares amb fills/es). El 84% de les llars van reduir despeses.

Font: Enquesta de Condicions de Vida 2013. (Ajuntament de Sant Boi)

Parc d'habitatges Sant Boi:

2017: 33.486

Pisos tancats, Sant Boi:

2017: 4.266

Font: Informació del Territori (Ajuntament de Sant Boi)
(Al 2014 es va fer un treball de camp sobre els habitatges buits detectats al padró d'habitants. La depuració de casos va aproximar els resultats buits al voltant del mil·ler).

Sant Boi, 2013:

Joves sense empendrar: al 60% viuen amb la família (el 76% el 2013).

Font: enquesta a joves sobre formació i inserció, sociolaboral, 2017 (Ajuntament de Sant Boi).

Percepció dels professionals dels ERS:

AJUTS:

Tendència a l'assistencialisme, relacionat amb l'increment d'ajuts i al poc marge per treballar contraprestacions. Es crea més dependència (no són ajuts puntuals).

Es planteja la revisió del protocol d'ajuts econòmics. Persones / famílies ocupades però amb ingressos insuficients.

Dificultats per treballar amb algunes famílies perquè assumida de forma autònoma la realització de gestions i el seguiment dels acords presos. Cal una major dedicació al seu acompanyament.

HABITATGE:

Mercat de lloguer privat inaccessible. Capacitat municipal insuficient per donar resposta a les situacions de pèrdua d'habitatge. Borsa de lloguer social insuficient. La intermediació amb els bancs encara és insuficient.

CRONIFICACIÓ POBRESA:

Increment situacions molt precàries amb famílies. Múltiples problemes que convergen.

Pobresa energètica

Pobresa energètica:

Catalunya: Indicador de privació material: el 8,7% de llars (0,3% amb fills/es dependents) no podia mantenir l'habitatge a una temperatura adequada.

Font: Enquesta de Condicions de Vida, 2015 (Generalitat de Catalunya)

Sant Boi, 2013:

El 35% de llars no sempre poden pagar a temps les despeses d'habitatge o de subministraments (aigua, llum gas).

Font: Enquesta de Condicions de Vida 2013 (Ajuntament de Sant Boi)

Necessitat material i instrumental

Exclusió social i desigualtat

Evolució de la taxa AROPE (proporció de població en situació de risc de pobresa - per sota el líndar -; població en situació de privació material severa, llars amb intensitat de treball molt baixa): Catalunya, 2015: 23,5% de la població (26% el 2014). Canvi per augment d'ingressos i intensitat de treball, no així en la privació material.

Llars per sota de l'Indicador de Renda de Sufficiència (el 2015 es va calcular en 568,12 € mensuals o 7.967,79 euros anuals): a Catalunya, 228.500 llars, el 7,7%.

Catalunya: La situació laboral i econòmica dels altres membres de la llar: 216.500 llars on tots els membres actius es troben desocupats (3er tri·m. 2016), un 17,4% menys que l'any anterior. Això representa que el 39,2% de les persones desocupades viuen en llars on tots els membres actius s'hi troben.

Font: Idescat.

Sant Boi, 2013:

6.836 llars sanaboianes presenten una situació en la qual cap dels seus membres en edat laboral es troba ocupat (això representa el 28% de les llars amb alguna persona en edat laboral).

Font: Enquesta de Condicions de Vida 2013 (Ajuntament de Sant Boi)

Alta: porció d'exclusió

Tendència a l'alta de treballadors/es en risc de pobresa: 11,2% a Catalunya, 2015.

Font: Idescat.

Exclusió residencial

Catalunya, 2015:

L'exclusió residencial: 48.454 casos de mal allotjament assistits el 2014 (5.493 sense sostre, 4.694 sense habitatge, 26.705 habitatge insegur, 7.662 habitatge inadequat), 29.311 llançaments el 2015 a Catalunya (lloguer: 20.087 + execució hipotecària 12.165). Lloguer descens respecte l'any anterior.

Altres problemàtiques associades a l'exclusió residencial, barreres arquitectòniques a la llar i manca d'espai (amuntament): el 2012, al 12,7% hi viu alguna persona amb mobilitat reduïda, el 2,6% del total de llars necessitaria rehabilitació per a persona amb dificultats de mobilitat. El 19% esmenta manca d'espai.

Font: Informe de l'Agrupació Catalana d'Habitatge, 2016.

Sant Boi:

El 2017 es van rebre 64 sol·licituds a la mesa local d'emergència (29, el 2016). Es van atendre 42 nous casos per hipoteca (tendència decreixent: de 196 el 2013, a 67 el 2016), 73 per lloguer (tendència creixent: de 23 el 2012, a 69 el 2016). El 2017 es van atorgar 88 ajudes municipals al lloguer (324 des de 2014) i 623 ajuts de l'Agència de l'Habitatge (1.771 des de 2014), amb un valor total de 4,2 M€ (2014-17).

A finals del 2017, es comptabilitzaven 224 habitatges ocupats, amb 699 persones residents (el 2014, eren 33 els habitatges ocupats identificats i 91 les persones que hi residien).

El 2013, la Policia Local va atendre 6 persones sense llar. El 2017, en van ser 29.

Font: Informació de Base d'Adreçes Local d'Habitatge - Policia Local (Ajuntament de Sant Boi)

AJUNTAMENT DE
SAINT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel ple de desà

21 JUNY 2018

cretari general actat.



Ajuntament de
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general local.

DADES CARTERA DE SERVEIS	2013	2014	2015
Nombre de persones ateses als serveis socials bàsics	16.603	17.720	12.668 (1)
Nombre de persones ateses al Servei de Primera Acollida	4.900	4.887	4.255
Nombre de problemàtiques ateses pels EBASP	Habitatge: 598 Econòmiques: 2.830 Laborals: 1.572 Salut: 43 Manca autonomia: 1.988 Aparenentatge: 2.667 Manances socials: 2337	Habitatge: 562 Econòmiques: 2.931 Laborals: 1.996 Salut: 41 Manca autonomia: 2.060 Aparenentatge: 2.458 Manances socials: 2997	Habitatge: 809 Econòmiques: 5.981 Laborals: 617 Salut: -- Manca autonomia: 3.650 Aparenentatge: 2.088 Manances socials: --
RMI vigents / persones beneficiàries	214 / 512	233/563	266/610
Nombre de persones beneficiàries d'allotjament alternatiu d'urgència	217	129	164
Nombre de famílies beneficiàries del Banc d'aliments	2.400	1715	1700
Nombre de persones ateses pel projecte de persones sense llar	37	40	39
% de famílies/persones que repetixen sol·licitud d'ajut	31,47%	63,68%	66%

(1) A partir del 2014, es canvia el sistema de gestió d'informació, passant del YUSSAP a l'HESTIA. Es modifica per tant la manera de comptabilitzar les persones ateses, d'aquí el salt significatiu entre anys.

2. Conclusions necessitat material i instrumental:

- La recuperació econòmica no ha resolt la situació d'un important contingent de llars on tots els seus membres actius es troben desocupats. A la privació material s'hi afegeix les dificultats creixents per a incorporar-se al mercat laboral quan la situació d'atur s'allarga en excés.
- La incorporació eventual al mercat laboral no resol sempre la necessitat d'ingressos: va en augment el perfil de treballador/a pobre/a que requereix d'altres ajuts i serveis per poder cobrir les seves necessitats.
- Els nuclis monoparentals i monomarentals segueixen sent estructures altament vulnerables.

• Si bé la xifra global de desnonaments per execució hipotecària ha anat lleugerament a la baixa (no així en el cas de lloguer), la intermediació i el reallojament en habitatges de lloguer social són un repte important per a les administracions locals, així com la resposta al fenomen creixent de les ocupacions sense títol. La pressió sobre els serveis socials en matèria de subministraments i ajuts per al pagament puntual d'hipoteques i lloguers no s'ha aturat.

• La tendència a una estabilització del nombre total de persones ateses pels serveis socials va en paral·lel a la cronificació de la situació d'exclusió de moltes persones i famílies ateses, amb una major demanda de més ajudes econòmiques, o el manteniment del nombre de famílies beneficiàries de serveis com Aliments Solidaris.

• La incapacitat de moltes llars per fer front al pagament de les despeses en consum energètic ha repercutit en una creixent necessitat d'ajuts per fer front a aquests pagaments, demanda que no sembla que hagi de decaure en els propers anys. La pobresa energètica afecta especialment les dones i, entre aquestes, les qui tenen a càrrec la cura de menors (famílies monomarentals) i persones en situació de dependència, i les majors de 65 anys que viuen soles.

Cal tenir en compte que el 41% dels habitatges de la ciutat es va fer a les dècades dels 60 i 70, abans de la primera normativa en eficiència energètica. Per tant, no disposen d'aïllament en façanes i tancaments. Aquesta xifra arriba quasi al 100% dels habitatges de Camps Blancs, Casablanca i Ciutat Cooperativa - Moll Nou.

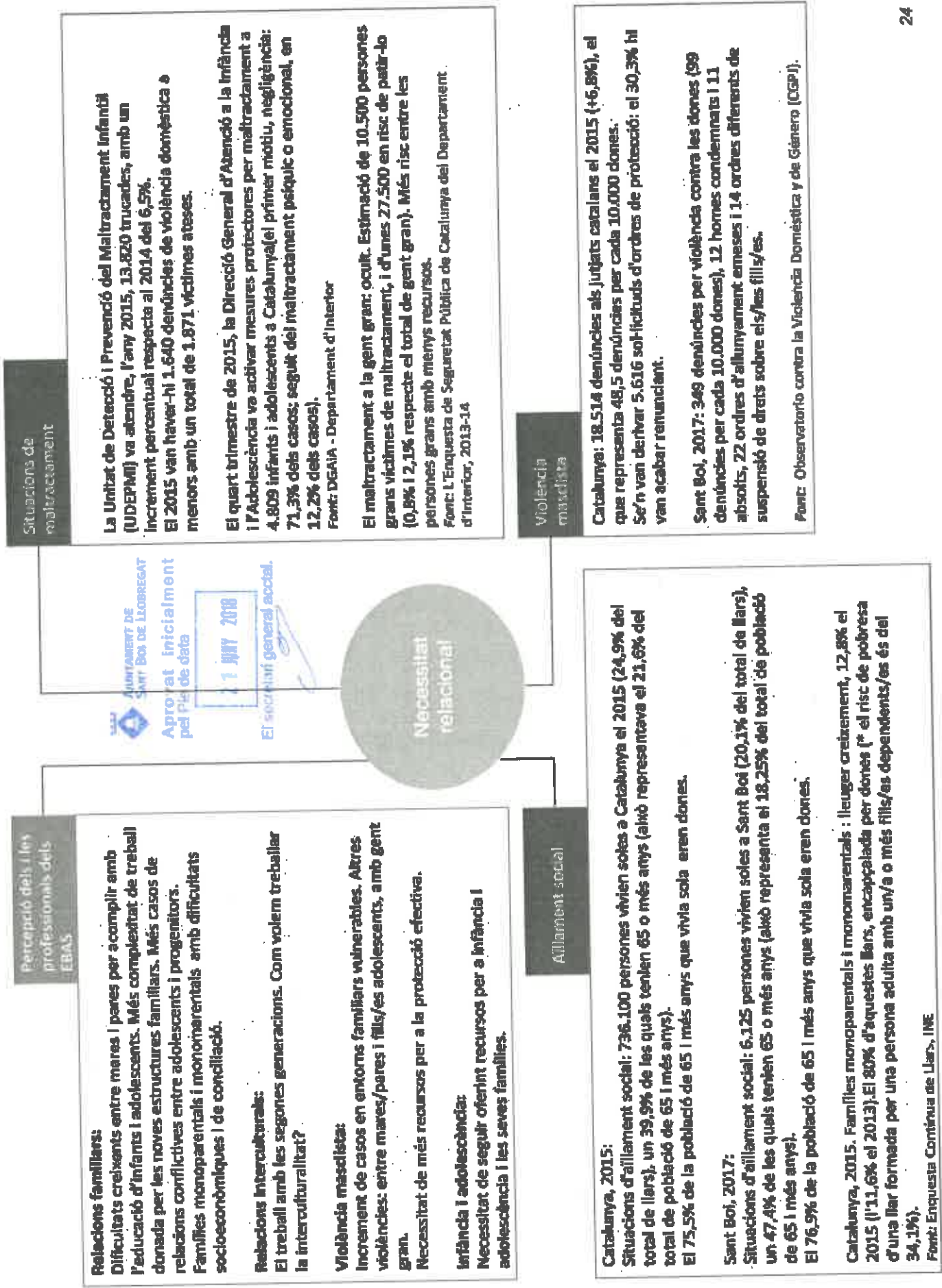
• Els i les professionals de serveis socials es troben amb dificultats per treballar de forma adient amb algunes famílies, l'autonomia en la gestió de tràmits i de documentació associades a ajuts econòmics.



Approbat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general social.



3. Conclusions necessitats relacionals:

- Els casos denunciats de violència masculista van a l'alça. Les mesures de protecció no són sempre en quantitat i qualitat les més adients, això comporta sovint la no acceptació per part d'una part rellevant de les víctimes. Els casos atesos a serveis socials es mantenen al voltant de 20 cada any.
- Es detecten nous fenòmens de violència a l'alça, entre fills/es adolescents i progenitors, i també amb persones grans com a víctimes.
- En tots els casos, els entorns més vulnerables socioeconòmicament tenen més dificultats per fer front a aquestes situacions.
- La coordinació i relació entre els i les professionals dels diferents nivells d'intervenció en casos de desemparament, negligència i maltractament de menors segueix sent una qüestió a revisar i millorar per garantir l'agilitat en la detecció, intervenció i derivació dels mateixos i, en definitiva, la protecció dels i les menors. També es posa de relleu a nivell intern, la necessitat de reorganitzar els i les professionals per poder dedicar més temps al seguiment i intervenció d'aquests casos.
- D'altra banda, el creixent contingent de persones grans va acompanyat d'un increment de situacions d'aïllament social, i amb aquesta, déficit de suport en casos d'autonomia limitada, dificultat de detecció de necessitats i resposta a aquestes, agreujament de la salut psicosocial, etc.



Aprovat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.

OCUPACIÓ:

La concentració en el camp de polític d'ocupació i serveis socials no havia comportat un treball més coordinat ni integral fins aquests anys.

Els recursos formatius i laborals no sempre són adequats, sobretot amb relació als perfils més complexos: persones amb poca formació, poques habilitats interpersonals, i amb necessitat d'acompanyament i orientació. S'estan generant més oportunitats i dispositius per a persones en risc d'exclusió, com contractadors per a persones beneficiàries de PIMMI o els plans d'ocupació del PMI Casablanca.

Els perfils que arriben a serveis socials amb demandes d'ocupació són més complexes: sense formació, sense experiència, amb poques habilitats, sense motivació. Necessitat d'alternatives per als i les qui no acrediten l'ESO. Dificultats per donar resposta a les persones majors de 50 anys i/o a les persones en situació d'atur de llarga durada. A vegades tenen problemàtiques de salut i de necessitat de suport psicològic derivades de la situació socioeconòmica. Necessitat d'acions formatives i de reorientació i d'ocupació protegida.

Contractació temporal

Sant Boi, 2017:

El 41,2% de joves que treballen ho fan amb un contracte temporal. El desembre del 2017, el 88,4% de contractes signats a empreses o establiments de Sant Boi eren de tipus temporal. El 36,4% de menys d'un mes de durada.

Font: Enquesta a joves sobre formació i itineraris sociolaborals. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

Catalunya, 2016: El 49,8% de joves que treballen ho fan de forma temporal.

El desembre del 2017, el 88% de contractes signats a empreses o establiments catalans eren de tipus temporal. El 21,6% del total de població ocupada ho està de forma temporal.

Font: Enquesta de la joventut 2016. Informe del Sistema d'Indicadors sobre la Joventut a Catalunya - Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

Sant Boi: El 4% dels i les joves de 16 a 29 anys no cursaven cap tipus d'itinerari formatiu, estaven desocupats i no buscaven feina el 2017.

Font: Enquesta a joves sobre formació i itineraris sociolaborals, 2107 (Ajuntament de Sant Boi).

Catalunya:

Els i les joves (de 16 a 29 anys) que no cursaven cap tipus d'itinerari formatiu, estaven desocupats i no buscaven feina era d'un 2,4% el 2014.

Font: Sistema d'indicators sobre joventut a Catalunya. Agència Catalana de la Joventut.

Participació dels i les professionals dels EUS

Creació llocs de treball

Activitats esportives que ocupen més població:

Sant Boi

2014: Activitats sanitàries (16,75% de la població ocupada), el comerç a l'engros (9,78%) el comerç al detall (9,1%).

2017: Activitats sanitàries (13,5% de la població ocupada), 3.412 persones), el comerç al detall (10,4% 2.630 persones) i el comerç a l'engros (9,5% 2.366 persones).

Font: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

Població ocupada per sectors d'activitat

Sant Boi: Increment del 8,9% de la població ocupada; per sectors d'activitat: -3,7% en agricultura, +11,3% construcció, +8,4% en serveis, +3,6% en la indústria (dades del quart trimestre del 2013 al quart trimestre de 2016).

Catalunya: Increment de la població ocupada, per sectors d'activitat: +10,6% en agricultura, +6,7% construcció, +4,8% en serveis, -2,2% en la indústria (dades de mercat laboral del 2013 al tercer trimestre de 2016).

Font: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

Inserció sociolaboral

Mercat laboral

Sant Boi: Tasa d'activitat (75,2%), Tasa d'ocupació (64,6%), Tasa d'atur (14,1%). (4rt trimestre 2016).

Catalunya: Tasa d'activitat (62%), Tasa d'ocupació (52,9%), Tasa d'atur (14,6%) (3er trimestre 2016).

Font: Programa Hèrmies de la Diputació de Barcelona. Mésos.

Població a l'atur

Catalunya: Tasa d'atur, octubre 2017: homes (9,8%), dones (13,9%), total (11,7%).

Per grups d'edat: de 16 a 29 anys (10,9% homes, 10,1% dones 11,8%), 30-44 anys (9,4% homes 7,8% dones 11,4%), 45-64 anys (14,9% homes 12,3% dones 17,7%).

Sant Boi: Tasa d'atur, octubre 2017: homes (9,3%), dones (15,1%), total (12%).

Per grups d'edat: de 16 a 24 anys (14% homes, 15% dones 12,8%), 25-44 anys (9,2% homes 10,7% dones 11,9%), 45-64 anys (16,9% homes 13,4% dones 20,5%).

Font: Programa Hèrmies de la Diputació de Barcelona. Mésos.

Atur de llarga durada

Sant Boi, 2017: el 28,7% de les persones aturades de Sant Boi fa dos o més anys que busquen feina sense trobar-la.

2017: El 79,2% de les persones amb més de 2 anys a l'atur tenen més de 45 anys (el 76% el 2014).

Catalunya, 2017: el 26% de les persones aturades a Catalunya fa dos o més anys que busquen feina sense trobar-la. El 82,2% de les persones amb més de 2 anys a l'atur tamen més de 45 anys.

Font: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

4. Conclusions inserció laboral:

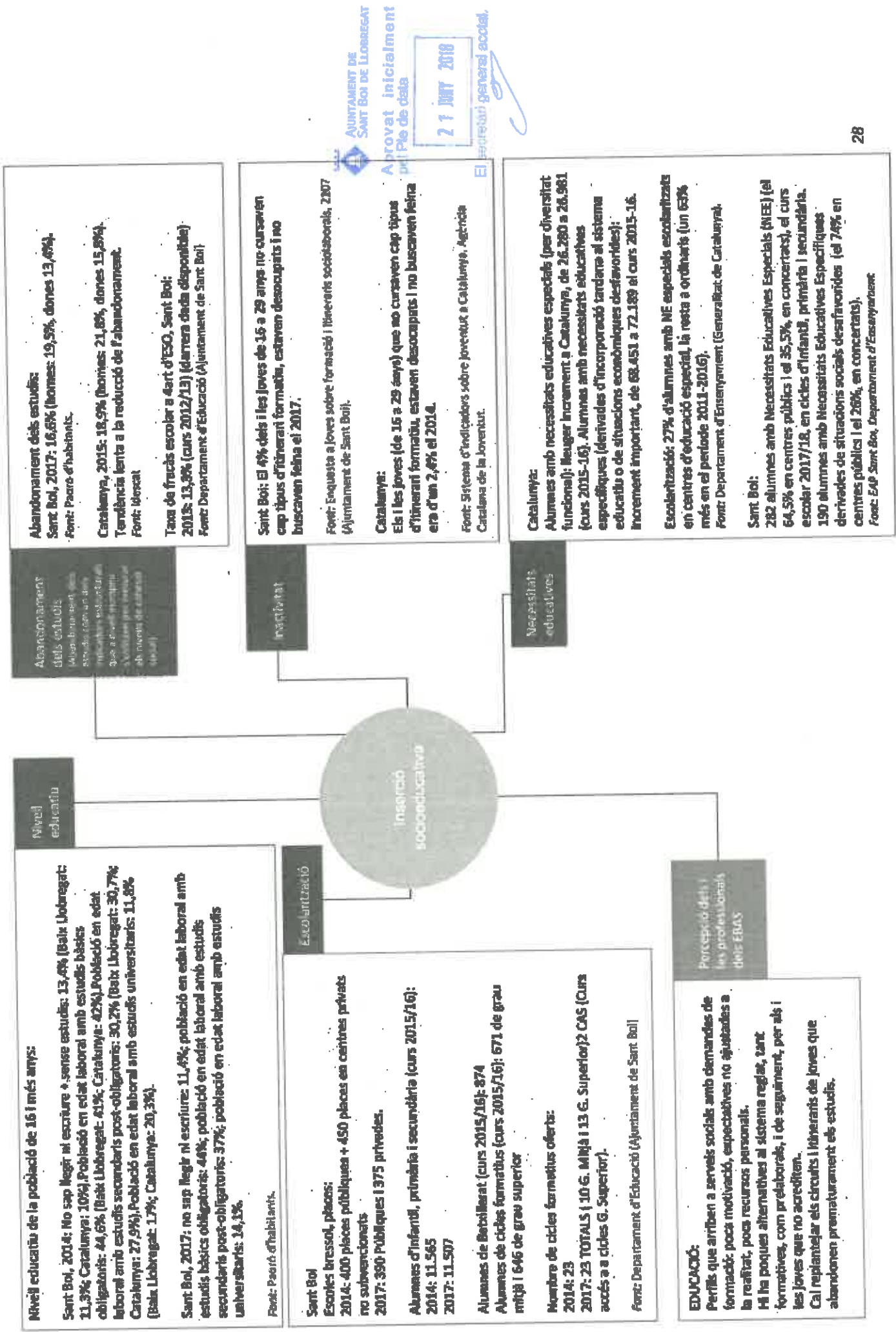
- El sector sanitari, el comercial i el de logística són les principals activitats font d'ocupació al municipi. Són activitats, junt amb el repunt del sector de la construcció, capaces d'absorbir persones amb nivell formatiu baix i amb experiència en ocupacions poc qualificades, encara que amb condicions sovint de temporalitat i amb salaris no sempre suficients.
- La presència de les dones al mercat laboral és sensiblement inferior de forma comparativa a la dels homes i al de les dones de l'entorn i de Catalunya, sobretot en els trams superiors d'edat.
- Hi ha un grup important de persones majors de 45 anys que fa més de 2 anys que es troben a l'atur. És un perfil cada cop més present a serveis socials, amb dificultats d'ocupabilitat i perspectiva d'ingressos, i altres problemàtiques (de salut i relacionals) derivades de la inactivitat laboral.
- Es treballa amb diferents recursos i estratègies per fer front, entre d'altres, a 3 perfils complexos per a la inserció laboral: les persones majors de 45-50 anys, amb necessitat d'actualització, reciclatge i d'acompanyament; joves sense formació mínima acreditada, sense motivació ni experiència, amb poques habilitats personals i relacionals; i persones en risc d'exclusió. Exemple d'això serien els plans ocupacionals, de l'Àrea Metropolitana i PMI Casabianca, i el Programa Operativo de Empleo Juvenil (POEJ).



Aprovat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general acatol.



Inserció
sociobeducativa

**AUTAJAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT**
 Aprovat inicialment
 el 21 de juliol de 2018
 21 JULY 2018
 El secretari general local.

DADIES CARTERA DE SERVEIS	2013	2014	2016
Nombre de participants en les activitats de vacances de Nadal realitzades	1.000	1.000	1.000
Nombre de places de centre obert existents al municipi	134	136	158
Nombre d'infants atesos anualment als centres oberts	184	182	192
Nº de places ofertades als casals d'estiu municipals	560	620	640
% de places de reserva per a casos d'integració als casals d'estiu municipals	15%	15%	16% juliol 44% agost
Nombre de beneficiaris/es anuals de les ludoteques	68	78	84
% d'infants d'integració en relació al total d'infància usuària anual	7%	7%	7%

5. Conclusions inserció socioeducativa:

- L'abandonament prematur dels estudis és un fenomen que s'ha anat reduint lleugerament. Hi ha una doble tendència polaritzada: per una part, la sobrequalificació. De l'altra, la inactivitat, tant laboral com formativa. Aquest és el sector que arriba a serveis socials, amb dèficit d'habilitats bàsiques i poca motivació. Els recursos i alternatives als circuits formatius i d'inserció sociolaboral no són la resposta adequada per a alguns/es d'aquests/es joves.
- Es visualitza com a clau garantir l'oferta de serveis socioeducatius i la inclusió a activitats ordinàries a infància en situació de risc o amb necessitats educatives i especials.



Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2019

El secretari general actat.

2.3 Anàlisi Interna

L'anàlisi del funcionament dels serveis socials, tant en aspectes interns com amb relació a la xarxa local més extensa, s'ha estructurat en funció dels 5 eixos i les corresponents línies d'actuació que assenyalava el Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010-13:

Eix 1: El dret de les persones als serveis socials

Línies: L'accessibilitat i la participació

Eix 2: L'oferta de prestacions de qualitat

Línies: la cartera de prestacions i el sistema de qualitat

Eix 3: La vertebració del sistema al territori i el treball en xarxa

Línies: L'organització de l'ABSS, el treball en xarxa i el finançament

Eix 4: Les persones que treballen en el sistema

Línies: El desenvolupament professional i la seguretat

Eix 5: Planificació i avaluació

Línies: La millora contínua i la gestió del coneixement

En cadascun dels 5 eixos, s'han integrat les principals idees derivades de:

- les dues sessions de treball amb professionals dels EBAS.
- la sessió de treball amb el Consell de Serveis Socials.
- les 2 sessions de treball amb persones usuàries de serveis socials (una amb persones cuidadores d'altres persones en situació

de dependència; i una segona amb persones en situació de vulnerabilitat social perceptores de diferents ajuts i usuàries de diferents serveis).

- la sessió de treball amb altres serveis municipals relacionats amb serveis socials.



Aprovat inicialment
pel Ple de data

21 MARÇ 2019

El secretari general actat.

Unes d'actuació: Participació

Sessió amb professionals EBAS

Els i les professionals de serveis socials participen d'altres processos i propostes municipals.

No hi ha participació ciutadana als projectes de SSSS (enquany si que s'han incorporat en la diagnosi pel disseny del nou pla local de serveis socials).

Disposem d'òrgans, amb poca incidència en el dia a dia.

Es desconeix el funcionament i continguts del Consell de Serveis Socials. No se'n fa devolució.

Percepció de poca participació dels i les professionals en processos interns, de poca incidència.

Sessió amb professionals EBAS

Eix 1 El dret de les persones als serveis socials

Sessió amb professionals EBAS

Es fa difusió de la cartera de serveis i de les accions de SSSS. S'han ampliat els horaris. S'ha incorporat recentment una informadora per la tarda.

Sessió amb persones usuàries

Se segueixen desenvolupant els serveis oferts per serveis socials. No percepció com a dret ("buenafidència").

L'accessibilitat per telèfon fora d'horari es percep útil.

Sessió amb Consell de Serveis Socials

Valoració positiva de creació del Consell de Serveis Socials. Poc actiu, però, els darrers dos anys.

Valoració positiva de la resta de dispositius: Taula de Salut Mental, Taula d'Infància en risc.

Necessari disposar d'espais de reflexió d'estratègies d'actuació.

Sessió amb Consell de Serveis Socials

La difusió de serveis socials ha millorat. Valoració positiva del monogràfic al Viure Sant Boi. Algunes àrees, però, no són del tot visibles.

Encara hi ha desconèixement sobre els dispositius de serveis socials, però. Màrqueting social. Pensar-ho per a tota la ciutadania en clau de drets.

La web caldria fer-la més accessible.

Valoració positiva de l'actuació de l'OMAP i del Servei de Primera Acollida com a instàncies de primera atenció i filtre.

Proposta: treballar municipal amb novetats, canvis, balanços, dades, etc. Valorar tenir una persona de referència de serveis socials amb qui tenir informació actualitzada sobre prestacions, serveis, novetats (figura assessorament).



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actua.

Conclusions Eix 1:

- S'ha fet un exercici de comunicar millor la cartera de serveis socials, si bé encara es detecta desconeixement entre les persones que s'hi atansen sobre com funcionen i a quins serveis poden accedir. De la mateixa manera, es pot millorar la comunicació amb els i les professionals d'altres departaments i organitzacions pel que fa a novetats, seguiment i activitats dels serveis socials.
- En general, l'accés als serveis socials per part de la ciutadania no es percep com un dret i només es concep en casos d'emergència i d'últim recurs. Aquesta càrrega es trasllada al primer contacte.
- S'ha millorat en la capacitat d'atenció (horaris de tarda, atenció telefònica fora d'horaris d'atenció presencial), ara ja es pot garantir la presència d'informadors en tots els torns.
- La participació es dona preferentment dels i les professionals de serveis socials en projectes i plans externs, no tant de la ciutadania en els projectes de serveis socials. Els espais propis, com el Consell de Serveis Socials, no tenen incidència en el dia a dia.

 AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT
Aprovet inicialment
pel Ple de data
21 JUNY 2018
El secretari general acat.

Línies d'actuació: La cartera de prestacions

[Les percepcions sobre les principals problemàtiques formen part de la primera part, l'anàlisi externa]

TREBALL COMUNITARI:

Manquen espais relacionals per treballar problemàtiques comuns.
Persones en situació d'aïllament, sense xarxa de suport.

Es manté la necessitat de definir els rols dels serveis socials en les accions comunitàries.

El pes de l'atenció individualitzada encara està molt pes sobre del treball comunitari. Caldria reduir el pes de les tasques administratives a favor del treball comunitari.

Hi ha percepcions diferents sobre fins a quin punt el treball comunitari ha estat una aposta municipal i en quines condicions i amb quins criteris s'hauria de potenciar. Visió política diferent de la tècnica.

Propostes:

Necessitat d'espais socials dins les escoles.
Formació en treball comunitari i implementació.
Incrementar el nombre de projectes comunitàries.
Organització del servei cap al treball comunitari.

INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

S'ha avançat en espais, però encara necessaris per facilitar la conciliació de les famílies. Especial atenció a infants i adolescents amb necessitats especials.
Ampliar l'accés al servei de teràpia familiar.
Llars infantils.

S'ha avançat en la inversió econòmica en prestacions.

Valoració positiva del servei Aliments Solidaris.

Necessitat de noves estratègies en habitatge social.

Caldria fer un estudi sobre:
Situació en salut mental de la població.
Previsió de futures necessitats.

Sessions
professionals
EBAS

Sessions amb
persones
usuàries



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actua.

Persones amb malaltia mental, les més oblidades. Més dificultats afegides per incomprensió. La xarxa de recursos per a malalties mentals és la menys accessible, tant per a professionals com per a les famílies.

Les persones cuidadores no es cuiden, minimitzen la seva situació.

A vegades no hi ha un diagnòstic clar de la malaltia. El procés de valoració a vegades no s'ajusta a les necessitats,

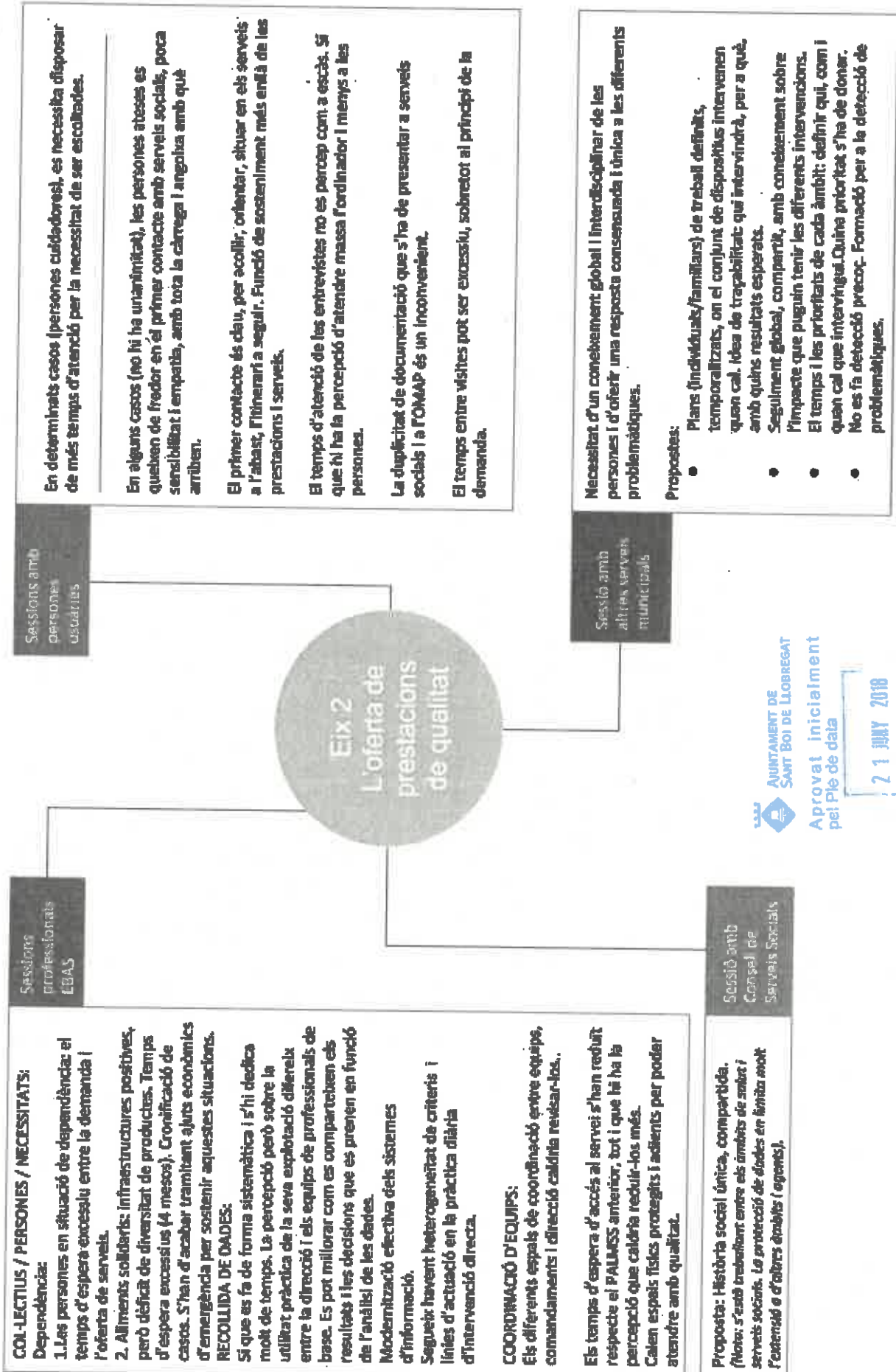
Fins a uns mesos no es podia treballar amb la mateixa rapidesa els SAD (* a finals de 2016 s'havia esgotat el pressupost anual). Actualment s'han recuperat els temps de tramitació).

No hi ha certesa en els temps d'espera, a vegades es té un sentiment d'abandonament. Greuge comparatiu amb persones amb la mateixa situació que van rebre el servei fa anys.

La rapidesa en la resposta és clau en aturar el primer cap en situacions amb problemàtiques múltiples. I valorar adequadament la prioritat de les demandes.

Valoracions Aliments Solidaris. massa temps entre primera demanda i accés al servei; poc producte fresc; control millorable sobre la quantitat de productes de cert tipus (*nota: això podria passar quan es donen els productes en forma de lots; ara no és possible, les persones escolen entre l'oferta disponible. Cert que la diversitat de productes és limitada).

Unies d'actuació: El sistema de qualitat




**AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT**

**Aprobat inicialment
pel Ple de data**

21 JUNY 2018

 El secretari general actua: 

2. Conclusions Eix 2:

- El treball comunitari és clau, però no s'ha pogut desenvolupar plenament com es desitjava, les emergències i l'atenció individualitzada han passat pel davant.
- S'ha avançat en la cobertura de necessitats bàsiques. Amb relació a determinats àmbits i col·lectius, hi ha marge per poder oferir-ne de nous o bé millorar-ne el seu funcionament: atenció a la infància i adolescència (recursos de conciliació, de suport terapèutic, de protecció), habitatge social, atenció a les persones amb malaltia mental, accés als serveis d'atenció domiciliària (temps d'espera) i d'aliments solidaris (oferta de productes, temps d'espera).
- La recollida de dades sobre els serveis per fer-ne el seguiment i la seva avaluació es fa de forma sistemàtica i amb noves eines. El seu ús i impacte per avaluar i millorar els serveis de forma compartida pel conjunt de professionals de serveis socials podria ser major.
- És fonamental treballar l'acollida en el primer contacte amb serveis socials per la càrrega emocional amb què arriben les persones. És clau així mateix per poder orientar i acompanyar adequadament en l'oferta posterior d'itineraris i serveis. La documentació que es requereix (en volum, llocs on presentar-la, complexitat) i els temps d'espera entre visites són els altres focus de millora d'atenció de les persones usuàries de serveis socials.
- Es fa necessari disposar d'un coneixement global i compartit de les persones i de les seves necessitats i realitat. Altres elements que es destaquen quan es parla de la intervenció de diferents serveis són com consensuar les accions a emprendre, com ordenar i prioritzar en el temps les accions d'uns i altres, o com saber i compartir l'impacte d'aquestes accions.



Aprovat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general acatant

Unies d'actuació: L'organització de l'ABSS

ENFOCAMENT DE L'ATENCIÓ:

No s'aconsegueix un nivell d'autonomia desitjable de les persones ateses.

Es cronifiquen les situacions de vulnerabilitat ateses.

Dificultats per acompanyar i treballar amb persones amb poques habilitats i déficits d'autonomia en un context d'atenció més assistencialista i burocratitzada.

Disposem de molts recursos (prestacions i ajuts).

A la pràctica hi ha encara heterogeneïtat de criteris a l'hora d'intervenir.

TASQUES ADMINISTRATIVES:

Sobrecàrrega dels i les professionals: pobresa energètica, habitatge, etc. Percepció que es treballa al servei de les companyies subministradores.

EQUIPS DE TREBALL

S'acompleix amb la ràtio que marca la normativa. S'han superat les dificultats inicials de reorganització dels equips en districtes.

Percepcions diferents sobre com s'hauria d'organitzar la primera acollida: des d'un model de descentralització per a cada districte (figura del/la professional d'acollida per a cada equip), al model d'unificació de les funcions de primera acollida i intervenció a la pràctica, totes les professionals fan ambdues rols un cop assumeixen un cas).

Proposta: especialització dins dels equips de seguiment per àrees i tasques. Poder compartir entre professionals. També especialització d'equips.

Serveis
professionals
IRAS

Eix 3 La
vertebració
del sistema
al territori i
el treball en
xarxa

Sessió amb
persones
usuaries

Sessió amb altres
serveis
municipals

ESPais:

Manca d'espais adequats per atendre i poder treballar en qualitat.

COORDINACIÓ INTERNA:

No tots els mecanismes de coordinació entre perfils professionals, equips, comandaments i direcció estan formalitzats. Cal revisar-los i millorar els que calgui.

LA RELACIÓ DELS TEMPS:

Poc temps dedicat a seguiment i acompanyament.

Dificultats per detectar els casos a temps (prevenció).

Cal equilibrar el temps per fer totes les tasques amb "qualitat" i fer el treball de camp que realment correspon a l'especialització tècnica (ex. l'acompanyament a menors en el cas d'educadors/es socials).

PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA:

El sistema de protecció no funciona de forma adequada. No es dedica prou temps per poder atendre al conjunt de la població menor d'edat. Cal desenvolupar el treball de càrre preventiu.

Duplictat de tasques amb EAJA. Percepció que no són a la pràctica un recurs de suport als menors, famílies i professionals de SSAB.



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aproval inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El/la
cretari general accl.

Més personal administratiu en els equips permetria fer més gestions i tràmits sense haver de fer-ho per mitjà de l'OMAP.

FUTUR:

Temps per compartir i crear coneixement comú.

ACOMPANYAMENT:

Cal dedicar-li més temps. No es tracta només de definir un pla de treball, sinó fer acompanyament efectiu (les persones es perden en el camí entre recursos).

Unes d'actuació:

El treball en xarxa

Els casos són cada cop més complexos. Poc temps per dedicar-los-hi i per coordinar-se amb els serveis implicats. Un cop fetes les derivacions, cal millorar el seguiment de les persones. Es treballa de demanda a demanda.

COORDINACIONS ESPECÍFIQUES:

La intervenció en situacions particulars: les persones en situació d'aïllament social. Necessitat de protocols i coordinació amb altres serveis (futur).

Hi ha plans, circuits definits i recursos per poder intervenir globalment sobre les situacions de violència masclista. Cal millora com es comparteix la informació que es dóna del treball en el circuit i per tant de la coordinació amb altres agents.

Ocupació: hi ha molts recursos locals (inserció, orientació, formació). Cal definir els mecanismes de derivació i coordinació amb els serveis i programes d'ocupació. Dificultats per trobar alternatives per a les persones amb més dificultats per trobar-se de forma efectiva al mercat laboral.

En el cas d'habitatge, s'ha millorat la coordinació per a la resolució de temes específics, especialment els jurídics. Els recursos a l'abast en matèria d'habitatge, però (ex. volum borsa de lloguer social), són encara insuficients.

Educació: coordinació insuficient amb el departament. Es troba a faltar un recurs com l'anterior de transició escola-treball. Això es reflecteix amb més dificultats per orientar i cercar solucions compartides.

El pla d'observació escolar ha quedat obsolet.

S'atenen les urgències, però no hi ha temps per al treball amb els i les joves amb més dificultats per al seguiment escolar. Els temps dels i les joves així no sempre coincideixen amb els temps d'inscripció.

EXPERIÈNCIES:

El treball en xarxa no està formalitzat. Alguns experiència a Vinnyets - Barri centre, amb relació a coses concretes. Es fan coses amb escoles, ambulatoris. No és suficient. Falta temps a l'agenda.

No hi ha uniformitat de criteris: caldria homogenitzar el procediment de treball en xarxa.

Salut amb
altres
serveis
multidisciplinàriaSessions
professionals
EBASEix 3 La
vertebració
del sistema
al territori i
el treball en
xarxa

Propostes:

- Treball interdisciplinari a partir del coneixement de tots els recursos, un pla d'acció global amb necessitats prioritzades, amb lideratges clars. Resposta consensuada i única a les diferents problemàtiques.
- Plans individuals d'intervenció, amb un diagnòstic global. Que sigui treball: saber qui hi intervé, com, quan i amb quins resultats. Inclús de totes les problemàtiques, accions programades i seqüències, temporalització.
- Explorar noves fórmules més eficients i eficients per a actualitzar el coneixement el recollit de les persones ateses, els serveis oferts i l'impacte de les intervencions.
- Coordinacions: definició concreta (per a què?, amb qui?, com?).
- Circuits definits i consensuats amb tot el que hi ha de participar. Seguint tècnic dels casos amb procediments clars.
- Cal un marc definit per treballar de forma conjunta entre institucions. Proposta: taula de coordinació integral dels serveis, de seguiment i consens de les actuacions.
- Anàlisi/estudi i coneixement de les càrregues de treball per a projectar les coordinacions necessàries.
- La suma de coneixements ha de portar a un projecte comú.

COORDINACIONS ESPECÍFIQUES:

Millor coordinació entre educació i igualtat per donar respostes conjuntes a infància, adolescència i famílies.

ESPAIS DE REFLEXIÓ

Idoneïtat de crear espais de reflexió d'estratègies d'actuació, valorar tots plegats cap a on anem, cap a on va el sistema de serveis socials.

S'ha avançat en la relació amb l'Ajuntament i els diferents departaments, en l'establiment d'òrgans i espais de participació.

També en el disseny de protocols, la coordinació en alguns serveis (SAD).

La Història Social Única: cal analitzar la seva viabilitat i els nivells d'informació per garantir la protecció de dades.

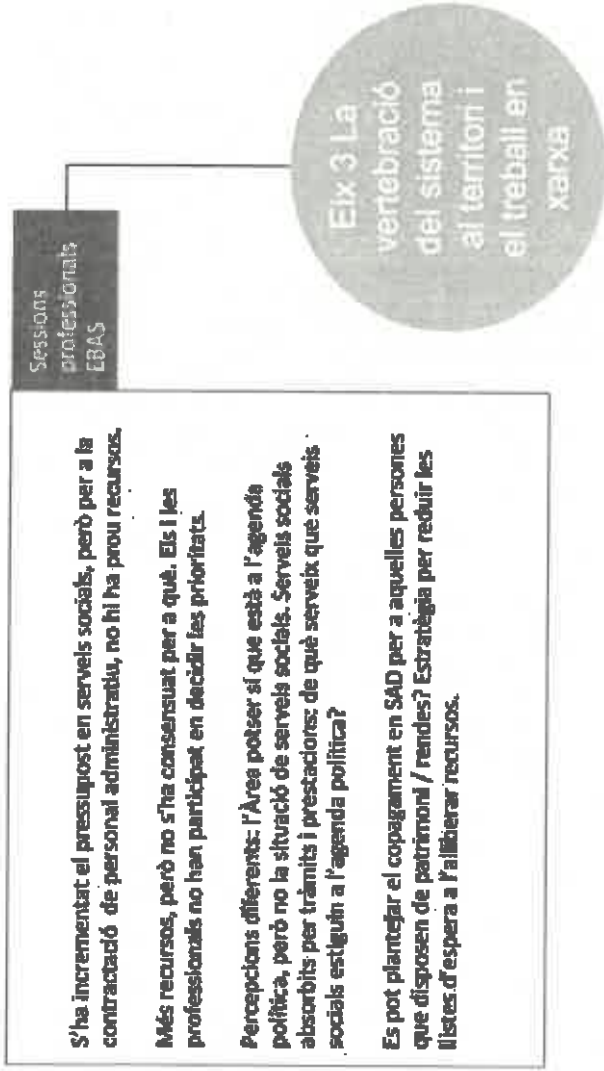
Altres propostes: l'extensió de la xarxa d'infància en risc a tots els districtes; l'assentament i formalització del treball en xarxa (que no depengui de voluntaris individuals).

Hi ha experiències positives de sistematització dels espais de coordinació (ex. petita infància i salut mental). Caldria entendre-ho a d'altres àmbits.

En els protocols caldria definir millor però les implicacions diferents de cada servei. I sistematitzar-ne la seva posada en marxa, el seguiment i l'acompliment.

CONCEPCIÓ DE LA XARXA: Identificar les confluències - Compartir objectius - Ordenar, prioritzar - Tenir eines compartides per poder pensar i dissenyar conjuntament - Pensar la xarxa de serveis locals com un equip.

Línies d'actuació: El finançament



AYUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Approvat inicialment
pel Ple de data
21 JUNY 2018

El secretari general actua.

3. Conclusions Eix 3:

- Les tasques administratives derivades de determinats tràmits i ajuts (fonamentalment, pobresa energètica i habitatge) han tingut un impacte molt gran en detriment d'altres funcions, com el treball comunitari, la prevenció i detecció precoç de situacions a atendre, o l'acompanyament a les persones, sobretot en els casos de més complexitat (per exemple, infància en risc). La incorporació de noves professionals en la funció administrativa i el replantejament del rol de les persones informadores poden reduir la pressió d'aquestes tasques.
- L'enfocament de l'atenció, les estratègies i els temps que s'hi dediquen no fomenten l'autonomia entre les persones ateses a serveis socials
- La coordinació entre diferents agents i serveis socials és necessària per abordar la complexitat de molts casos, i fer-la més enllà de la derivació efectiva, incloent per tant un seguiment més proper i efectiu. Entre alguns àmbits es fa més evident aquesta necessitat: ocupació (coneixement dels recursos a l'abast i disseny d'estratègies i plans específics) i educació (itineraris i acompanyament als i les joves que abandonen els estudis).
- El treball en xarxa no està formalitzat i depèn de la voluntat de cada professional. No hi ha una estratègia clara ni criteris de com procedir. Hi ha experiències concretes que poden servir com a referència.
- El treball en xarxa serà més satisfactori i eficaç en tant que hi hagi un coneixement exhaustiu i compartit de tots els recursos que s'ofereixen, estigui orientat a la pràctica i a nivell tècnic a donar una resposta global, consensuada, ordenada i complementària a cada cas, els lideratges estiguin clars i actuïn com a tal, es coneguin els resultats i l'impacte de cada actuació, i la coordinació estigui optimitzada a la disponibilitat dels i les professionals i orientada a objectius concrets.
- Com a sistema en xarxa d'atenció local, es considera idoni definir marcs conjunts de treball entre institucions i espais de reflexió i orientació de l'acció conjunta entre agents (l'estratègia compartida).



Aprovat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.

Unles d'actuació:

La seguretat

Dificultats per executar el protocol de seguretat.

Caldrà millorar les condicions de seguretat del torn de tarda, a més de gaudir del suport d'un/a informador/a.

SUPERVISIÓ

Necessitats cobertes de supervisió.

Els i les professionals de Primera Acollida només poden anar-hi la meitat per no deixar desats el servei.

COORDINACIÓ INTERNA

Coordinació no superada entre equips, amb comandaments. La manca de coordinació comporta problemes per aplicar protocols. Manca de coordinació jeràrquica per generar millores en els serveis.

TASQUES

L'assumpció d'un excés de tasques administratives genera desmotivació i pèrdua de qualitat en la intervenció.

EQUIPAMENTS

Els espais i nivell de confidencialitat als equipaments de Ciutat Cooperativa i L'Olivera són millorables.

Sessions
professionals
EBAS

Eix 4 Les
persones
que
treballen en
el sistema



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprovat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general social.

Unies d'actuació:

El desenvolupament professional

TASQUES ADMINISTRATIVES:

Sobresaturació ciutadans i les professionals: pobresa energètica, habitatge, etc. Percepció que es treballa al servei de les companyies subministradores. Cal retirar / reorientar tasques que no corresponen al perfil de treballadors/es i educadors/es socials.

La incorporació de noves professionals administratives.

El rol de les informadores.

En horari de tarda, no hi ha cobertura de servei d'informadora. Hi ha experiències d'altres municipis, com BarCELONA, que fan un filtratge efectiu per telèfon. No hi ha consens sobre com s'hauria de fer i el rol que haurien de prendre les informadores.

EQUIPS DE TREBALL

Primera acollida descentralitzada per a cada districte? O unificar les funcions de primera acollida i intervenció? (totes les professionals fan ambdós rols un cop assumeixen un cas).

Especialització dins dels equips de seguiment per àrees i tasques. Poder compartir entre professionals. També especialització d'equips.

INCORPORACIONS

Es disposa d'un protocol d'acollida, però no es compleix (si a PSPA, no als EBAS). No s'adequa a les necessitats. S'ha fet sense escoltar a les professionals. Caldria fer un acompanyament personal als nous professionals.

FORMACIÓ

Hi ha oferta de formació, dificultats per fer-la per la pressió laboral, per necessitats de cobertura... No hi ha temps. Limitacions d'accés per equip. Dificultats del personal de tarda ja que la formació és pel matí i no es compensen les hores. Propostes: tenir plans de formació personalitzats.

Sessió
professionals
EBAS

Sessió amb altres
serveis
municipals

Eix 4 Les
persones
que
treballen en
el sistema

Necessitat de formació per a la detecció
precoç de problemàtiques diverses.



AJUNTAMENT DE
SANT BON DE LLORENÇAT
Aprovat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actua.

4. Conclusions Eix 4:

- El desenvolupament professional millorarà en la mesura que es pugui reduir la càrrega de feina que comporta la gestió administrativa de determinats tràmits i l'atenció telefònica.
- La incorporació de nous professionals no queda coberta pel manual d'acollida, que caldria adaptar a les necessitats i especificitats de cada lloc, i reforçar-ho amb un acompanyament personalitzat.
- S'han detectat diferents necessitats formatives (com en treball comunitari, o estratègies de detecció precoç de determinades problemàtiques). En tot cas, cal preveure com facilitar que tots i totes les professionals hi puguin tenir accés efectiu. També en les sessions de supervisió.
- Es disposa d'un protocol de seguretat, però hi ha dificultats per a executar-lo.
- Els espais d'atenció en alguns equipaments caldria millorar-los per guanyar en confidencialitat i diversificació d'usos (atenció individualitzada, treball en grup, reunions, etc.).

 AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

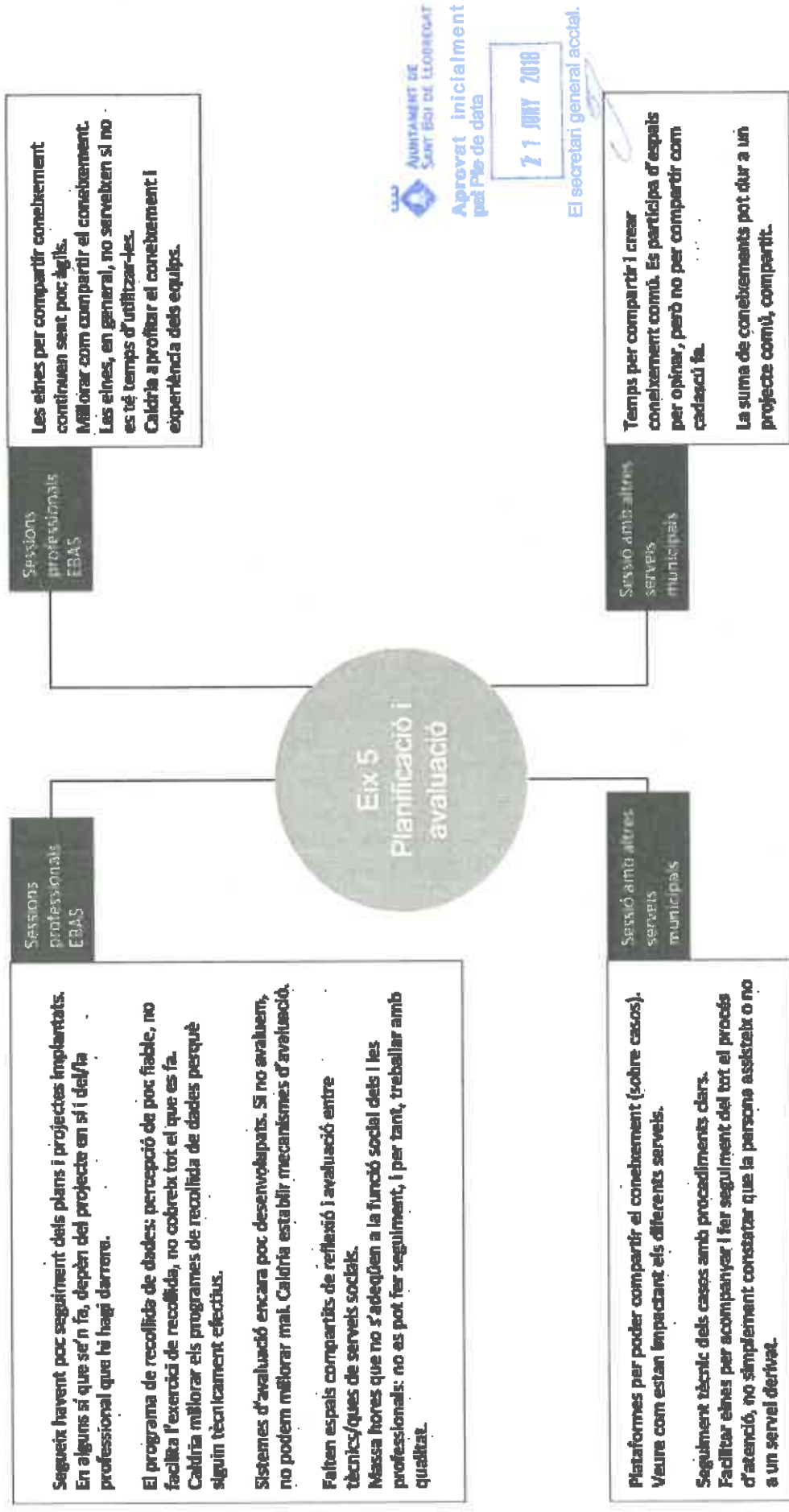
El secretari general actual



Línies d'actuació:

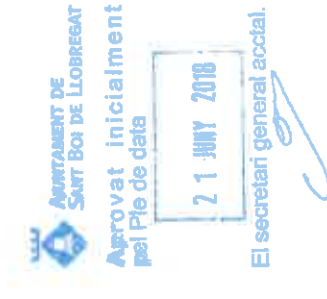
La millora contínua

Línies d'actuació:

La gestió del coneixement

5. Conclusions Eix 5:

- El sistema de recollida de dades no resulta del tot fiable i no comprèn la globalitat de les actuacions. En definitiva, acaba sent poc útil per als i les professionals de base.
- No es disposa d'eines àgils per compartir informació i coneixement tant amb altres professionals municipals com amb agents locals externs.
- El volum de feina no permet dur a terme un seguiment dels plans d'actuació i projectes i en menor mesura la seva avaluació per part dels i les professionals.



2.4 Anàlisi estratègica

Les entrevistes amb l'actual Alcaldessa i l'actual Tinent d'Alcaldia d'Igualtat i Drets Socials permeten traçar el recorregut des del punt de partida (pla local anterior) fins a l'actualitat.

De la mateixa manera, permeten visualitzar el marc per on es mourà el pla en els propers anys i els reptes als quals haurà de donar resposta.

A trets generals, aquests són els principals elements i idees en relació a les diferents vessants i dimensions que la política local de serveis socials hauria de tenir presents:

1. La reflexió estratègica:

- és fonamental preveure les necessitats futures de la població.
- pensar reptes de forma compartida i col·lectiva, i orientar l'acció municipal en funció d'aquests reptes, que han de ser de ciutat.
- pensar en el llarg termini.
- tenir una visió global.

2. La perspectiva amb què s'orienta i es fonamenta la política:

- els drets de les persones, com a garantia d'accés als serveis i recursos.
- persones en el centre del disseny de serveis, la proposta d'intervencions i les metodologies de treball, coordinació, seguiment i avaluació.
- la cobertura de necessitats bàsiques en paral·lel a la prevenció, l'apoderament i autonomia de les persones, i l'acompanyament efectiu en els seus itineraris.
- el treball comunitari.

3. El model de ciutat:

- la política de serveis socials ha de participar i formar part de l'estratègia de ciutat que es debatrà i construirà a curt termini.
- aquesta reflexió de ciutat fonamentarà les estratègies de futur en les singularitats del municipi, i d'aquestes també se n'han d'aprofitar les persones ateses per serveis socials (ex. l'impuls del sector sanitari com a activitat que permeti inserir laboralment determinats sectors de població).
- sobre el model de ciutat també caldrà pensar quins sectors socials predominaran al municipi (ex. gent gran) i en quins hi hauria interès d'atraure per diversificar el teixit social (joves amb formació).
- el model de ciutat va lligat al model territorial i la resposta per tant a les diferents realitats socials de cada districte amb la finalitat de garantir l'equitat en l'accés als recursos.

4. TICS / Innovació:

- com incrementar la interacció amb ciutadania amb l'ús de nous ginyis i dispositius.
- com facilitar la gestió tràmits.
- l'organització interna equips per mitjà de noves estratègies, metodologies i eines.

5. Els recursos:

- la consolidació de la despesa municipal en les noves competències no pròpies i assumides en la cartera de serveis.
- la incorporació de nous professionals i nous perfils.



Ajuntament de
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data



El secretari general acclat.

6. La coordinació tècnico-política:

- la consolidació i extensió del treball en xarxa.
- la sistematització dels espais de coordinació interna.
- la relació amb nous interlocutors.
- la planificació de solucions compartides.
- l'impuls i implementació de polítiques socials integrades.

7. Relació amb usuaris / ciutadania:

- treballar des de les capacitats de les persones amb qui treballem.
- impulsar la coparticipació en els plans i propostes de treball de les persones ateses.
- no generar dependència en la relació d'ajut.
- la participació de les persones usuàries en els serveis i projectes de serveis socials.
- l'impuls del treball comunitari.

8. Nous marcs normatius, noves funcions i serveis:

- l'adaptació i incorporació de nous plans sectorials.
- la corresponent obertura de nous serveis i la incorporació de nous perfils professionals derivats d'aquests.
- la implementació d'un nou model de serveis socials i de centres oberts.

9. Perfils i població:

- la universalització dels serveis socials.
- l'ampliació de la demanda a sectors de població que no s'havien apropiat mai a serveis socials.
- la diversitat de col·lectius.



3. El PALMSS 2018-2023

3.1 Missió i objectius estratègics

La missió del nou pla respon a 3 qüestions:

- la continuïtat de la missió de l'anterior pla: la missió, en tant que raó de ser i principal finalitat, no canvia substancialment en pocs anys. Per tant, recuperem la missió vigent i l'actualitzem, la matisem. La visió, l'escenari que preveiem el 2023 (darrer any d'execució del nou pla), quedarà definida pel desplegament dels objectius específics i les accions.

- l'adaptació al marc normatiu català, especialment als nous models de treball que han de redefinir els serveis socials en els propers anys (Model de Serveis Socials de Catalunya 22 i 23).

- el reflex de l'especificitat de la ciutat amb relació al procés emergent de reflexió estratègica sobre el model de ciutat, la prioritat de determinades polítiques sectorials (com les de salut, d'igualtat i lluita contra la violència masclista) i el nivell d'assoliment i implementació de perspectives i metodologies de treball claus en els nous enfocaments dels serveis socials.

D'aquesta manera, per als propers 4 anys, el nou pla local de serveis socials es proposa:

Finalitat primera

Avançar en un model d'universalització dels serveis socials

Perspectiva

centrat en la persona i en la promoció de l'autonomia i el desenvolupament de les capacitats personals,

per tal de garantir les necessitats bàsiques i millorar les condicions de vida, per eliminar les situacions d'injustícia social i afavorir la inclusió social,

Resultats desitjats

en el marc d'una visió general, compartida, integral i integrada del model de ciutat i dels recursos del territori, que potencii el treball grupal i comunitari i la coordinació del conjunt de serveis i agents.

Com ho farem

El desplegament del pla respon a l'estructura en 5 eixos donada pel Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya, i a les línies d'actuació per a cadascun d'ells. Els objectius estratègics i operatius per als propers 6 anys són els següents:



Eix 1: El dret de les persones als serveis socials

Línies: L'accessibilitat

1.1 Oferir una major visibilitat dels serveis que es presten a serveis socials.

Línies: La participació

1.2 Garantir l'accés als serveis socials en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva.

1.3 Impulsar la participació ciutadana en els processos de presa de decisions en els assumptes socials.

Eix 2: L'oferta de prestacions de qualitat

Línies: La cartera de prestacions

2.1 Consolidar el sistema públic de serveis socials de competència municipal assegurant una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i comunitària i des d'una concepció holística de les situacions de les persones.

2.2 Enfortir la cohesió social i donar resposta als factors d'exclusió social mitjançant un enfocament **comunitari** i preventiu de les intervencions socials.

Línies: El sistema de qualitat

2.3 Implantar els criteris de qualitat determinats en el Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya.

2.4 Desenvolupar la capacitat d'adoptar el coneixement científic i la innovació en la pràctica professional i l'ús de les TIC en la prestació de serveis.

Eix 3: La vertebració del sistema al territori i el treball en xarxa

Línies: L'organització de l'ABSS

Línies: El finançament

3.1 Consolidar el sistema públic de serveis socials de competència municipal com a eix vertebrador d'una xarxa local de serveis socials, més eficient, eficaç i coordinada des d'una perspectiva de responsabilitat pública que garanteixi la continuïtat dels serveis.

3.2 Redefinir els models per a les prestacions de servei i les prestacions tecnològiques i econòmiques que donin resposta a les necessitats socials de les persones i les necessitats específiques del territori.

3.3 Empoderar les organitzacions sense ànim de lucre, representatives d'interessos ciutadans i de les persones usuàries de serveis socials, i en especial les organitzacions de foment de l'acció voluntària com a eina de cohesió i integració social.

3.4 Garantir la interacció dels serveis socials amb la resta de sistemes de benestar social.

Línies: El treball en xarxa

Eix 4: Les persones que treballen en el sistema

Línies: El desenvolupament professional

Línies: La seguretat

4.1 Mantenir la dotació suficient de professionals de serveis socials per cobrir les necessitats territorials i socials.

4.2 Donar suport als i les professionals dels serveis socials fomentant la comunicació, la recopilació i la difusió dels coneixements, les experiències i les bones pràctiques.

4.3 Garantir la capacitat, el suport i la protecció dels i les professionals de serveis socials.

Eix 5: Planificació i avaluació

Línies: La millora contínua

Línies: La gestió del coneixement

5.1 Potenciar la millora contínua dels serveis socials municipals.



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de delat

21 JUNY 2018

El secretari general acordat

3.2 El desplegament del pla: objectius específics i accions. Fixes.

Les taules següents mostren el desplegament en objectius específics o operatius i accions per a cada eix. El detall dels indicadors i valors de referència associats a cada acció es poden consultar als annexos.

Eix1: El dret de les persones als serveis socials

Unia: L'accessibilitat als serveis socials

Objectiu estratègic

Objectius operatius:

1.1.1 Apropar la informació a la ciutadania, aconseguint que un mínim del 15% de la població sigui coneixedora de la cartera de Serveis Socials.

1.1 Oferir una major visibilitat dels serveis que es presten a serveis socials.

Accions:

- 1.1.1.1 Millora de la visibilitat i accessibilitat funcional de la web municipal, millorant l'accés directe i el seu manteniment.
- 1.1.1.2 Incorporació dels serveis d'infància a la web municipal.
- 1.1.1.3 Editar la memòria del servei per tal que sigui un document comunicatiu del Servei.
- 1.1.1.4 Editar un díptic amb la cartera de servei de serveis socials.
- 1.1.1.5 Fer públics i accessibles a tota la ciutadania els drets i deures de les persones que s'adrecen a serveis socials.

Objectiu estratègic

Objectius operatius:

1.2.1 Facilitar a la població l'accés als serveis socials bàsics.

1.2 Garantir l'accés als serveis socials en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva.

Accions:

- 1.2.1.1 Incorporar al web els tràmits i consultes respecte als serveis socials bàsics.
- 1.2.1.2 Facilitar tràmits de serveis socials mitjançant l'ús dels correus electrònics dels i les professionals.
- 1.2.1.3 Revisar els circuits i accions compartides amb altres departaments de l'Ajuntament per afavorir una atenció integral i evitar que les persones beneficiàries hagin de fer diferents entrevistes amb diferents serveis.

1.2.2 Establir accions per facilitar l'accés als serveis socials a la ciutadania que en té més dificultats per accedir-hi.

1.2.2.1 Garantir la reserva de places a serveis adreçats a la infància i adolescència.

1.2.3 Apropar els serveis socials a aquelles persones en situació de més vulnerabilitat.

1.2.3.1 Identificar aquelles persones que presenten dificultats d'accés als serveis socials i establir canals d'atenció i comunicació directa.

Línia: La participació**Objectiu estratègic**

1.3 Impulsar la participació ciutadana en els processos de presa de decisions en els assumptes socials.

Objectius operatius:**Accions:**

1.3.1 Consolidar el Consell de Serveis Socials implementant noves metodologies de treball i la participació activa de la ciutadania.

1.3.1.1 Establir un calendari i una nova metodologia de treball pel Consell de Serveis Socials, incorporant com a mínim a 5 persones ateses pels serveis socials

1.3.2 Mantenir el Consell d'Infància com a òrgan de participació dels infants a la ciutat

1.3.2.1 Establir com a mínim 3 reunions estables amb les escoles i entitats per millorar els processos de participació dels infants

1.3.3 Fomentar la participació de la ciutadania en el disseny de serveis i polítiques socials

1.3.3.1 Posar en marxa grups de participació / opinió, cada any, on les persones ateses per serveis socials puguin opinar sobre els serveis rebuts i respecte els necessaris.

1.3.4 Fomentar la participació dels i les adolescents en la construcció de la ciutat mitjançant la participació de més de 20 adolescents

1.3.4.1 Crear el Consell d'Adolescència

1.3.4.2 Crear espais de participació dins els serveis i les actuacions municipals adreçades a la infància i l'adolescència

Eix2: L'oferta de prestacions de qualitat**Línia: La cartera de prestacions****Objectiu estratègic**

2.1 Consolidar el sistema públic de serveis socials de competència municipal assegurant una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i comunitària i des d'una concepció holística de les situacions de les persones.

Objectius operatius:**Accions:**

2.1.1 Potenciar la Llei per l'autonomia personal i l'atenció a la dependència

2.1.1.1 Creació d'un circuit integral d'atenció a les persones en situació de dependència, on participin els diferents àmbits d'atenció a la dependència

2.1.1.2 Adequar els serveis prescrits sobre els PIA's tramitats

2.1.1.3 Aconseguir que la teleassistència cobreixi més del 10% de la població major de 65 anys

2.1.1.4 Posar en marxa la llar residència per a persones amb diversitat funcional

2.1.2 Adequar la cartera de serveis a les necessitats de la ciutadania

- 2.1.2.1 Identificació i anàlisi de noves necessitats socials i de les situacions de cronificació
- 2.1.2.2 Millorar la cobertura poblacional de la cartera de serveis a les necessitats de la població.
- 2.1.2.3 Establir el nou pla d'emergències socials

2.1.3 Adaptar els serveis d'atenció socioeducativa a infància i adolescència al nou model de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS).

2.1.3.1 Analitzar els serveis socioeducatius actuals locals i redefinir-los segons el nou model SIS

2.1.4 Protegir els drets dels infants i els adolescents en situació de risc segons la Llei 14/2010

2.1.4.1 Desenvolupar projectes en matèria de protecció i atenció a la infància i l'adolescència

2.1.5 Millorar la resposta a les emergències habitacionals i a les situacions d'exclusió residencial derivades de la pèrdua d'habitatge, així com a les situacions de pobresa energètica

- 2.1.5.1 Informar, acompanyar, assessorar i atendre a les persones i famílies que estan en risc o en situació d'exclusió residencial i/o en situació de pobresa energètica.
- 2.1.5.2 Mantenir la coordinació i treball conjunt amb el departament d'Habitatge
- 2.1.5.3 Participar activament en la comissió d'habitatge ocupat sense títol
- 2.1.5.4 Mantenir i millorar el circuit d'atenció social per a desnonaments
- 2.1.5.5 Mantenir la comissió col·legiada d'assignació d'habitatge d'urgència
- 2.1.5.6 Participar a la taula local d'habitatge
- 2.1.5.7 Mantenir la coordinació amb els moviments socials d'aquest àmbit (PAH, APE...)
- 2.1.5.8 Ampliar la cartera de recursos socials per a donar resposta a l'emergència habitacional i de pobresa energètica (pensions...)
- 2.1.5.9 Mantenir la coordinació i gestions amb la Generalitat per la taula d'emergències d'habitatge.
- 2.1.5.10 Mantenir el conveni de col·laboració amb Algües de Barcelona
- 2.1.5.11 Explorar noves fórmules per atendre i reduir la pobresa energètica
- 2.1.5.12 Acomplir les funcions assignades a Serveis Socials, derivades de la legislació actual en matèria d'habitatge i pobresa energètica.

Objectiu estratègic

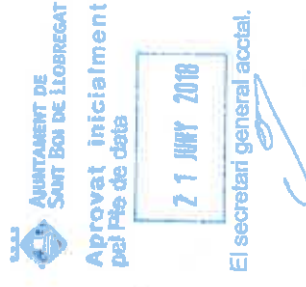
2.2 Enfortir la cohesió social i donar resposta als factors d'exclusió social mitjançant un enfocament comunitari i preventiu de les intervencions socials.

Objectius operatius:

Accions:

2.2.1 Incrementar el treball social comunitari des del desenvolupament de projectes comunitaris i el suport a d'altres iniciatives, posant en marxa, com a mínim, 3 projectes anuals

- 2.2.1.1 Formar als i les professionals en treball comunitari
- 2.2.1.2 Implementar metodologia de treball comunitari en l'atenció primària
- 2.2.1.3 Incorporació de nous projectes



2.2.2 Atendre el sensellarisme reforçant els recursos d'atenció d'última.

2.2.2.1 Crear la figura de la treballadora familiar de suport al sensellarisme

2.2.3 Millorar i reforçar els espais en els que s'atenen persones sense llar

2.2.3.1 Redefinició de l'espai del carrer Sevilla per l'operació onada de fred
2.2.3.2 Redefinir el circuit d'intervenció d'onada de fred
2.2.3.3 Definir un circuit d'intervenció per afavorir la inserció

2.2.4 Fomentar el treball grupal com a resposta a les necessitats individuals

2.2.4.1 Sistematitzar el treball grupal i comunitari que pot realitzar els serveis socials
1.1.4.2 Organitzar sessions grupals i informatives sobre convocatòries d'ajuts, legislació, etc

Línia: El sistema de qualitat

Objectiu estratègic

2.3 Implantar els criteris de qualitat determinats per l'Ajuntament de Sant Boi en matèria de Serveis Socials i els establerts en el Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya.

Objectius operatius:

Accions:

2.3.1 Dissenyar sistemes de recepció i anàlisi de necessitats socials per reorientar la intervenció dels serveis socials envers aquestes necessitats

2.3.1.1 Creació d'un circuit integral d'atenció a les persones en situació de dependència, on participin els diferents àmbits d'atenció a la dependència
2.3.1.2 Adequar els serveis prescrits sobre els PIAs tramitats
2.3.1.3 Aconseguir que la teleassistència cobreixi més del 10% de la població major de 65 anys

2.3.2 Disposar d'un sistema de recollida de dades eficaç

2.3.2.1 Identificar noves variables que s'exploren des del gestor d'expedients

2.3.3 Optimitzar la gestió dels recursos i processos de gestió dels serveis socials bàsics

2.3.3.1 Posada en marxa d'un nou sistema de gestió de l'atenció a la pobresa energètica
2.3.3.2 Crear una base de dades que permeti explotar les dades de dependència

2.3.4 Modernitzar els sistemes d'informació de serveis socials

2.3.4.1 Incorporar els tràmits de tots els serveis a través del gestor d'expedients
2.3.4.2 Sistematitzar la recollida de dades

2.3.5 Establir els mecanismes d'avaluació i garantia de compliment dels criteris de qualitat

2.3.5.1 Elaborar el Pla de Qualitat
2.3.5.2 Establir qüestionaris per a conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries
2.3.5.3 Millorar la resposta al ciutadà (temps d'espera, núm. incidències, ...)

2.3.6 Reduir el temps d'espera dels serveis de serveis socials

2.3.6.1 Acomplir els estàndards de la mitja de Catalunya



Aprovat inicialment
pel Pla de data



El secretari general acat.

Objectiu estratègic

2.4 Desenvolupar la capacitat d'apropar el coneixement científic i la innovació en la pràctica professional i l'ús de les TIC en la prestació de serveis.

Objectius operatius:

2.4.1 Potenciar la deontologia professional i el comportament ètic

2.4.2 Potenciar la recerca i el coneixement aplicat sobre les diferents realitats de la ciutat

2.4.3 Introduir les TIC en la dotació i l'aplicació de serveis en matèria d'intervenció social

Accions:

2.4.1.1 Consolidar l'espai ERESS

2.4.1.2 Difusió, assessorament i coordinació amb entitats del tercer sector

2.4.2.1 Establir convenis de col·laboració amb universitats i equips d'investigació

2.4.3.1 Desenvolupar les xarxes 2.0 per atendre a les persones i serveis.



21 JULY 2018

El secretari general acorda.

Eix3: La vertebració del sistema al territori i el treball en xarxa

Línia: L'organització de l'ABSS
El finançament

Objectiu estratègic

3.1 Consolidar el sistema públic de serveis socials de competència municipal com a eix vertebrador d'una xarxa local de serveis socials, més eficient, eficaç i coordinada des d'una perspectiva de responsabilitat pública que garanteixi la continuïtat dels serveis.

Objectius operatius:

3.1.1 Consolidar el treball en xarxa i col·laboratiu establint noves estratègies de treball i coordinació

3.1.2 Millorar l'atenció dels infants en situació de risc de desprotecció

3.1.3 Avançar en la implementació del nou model

Accions:

3.1.1.1 Definir protocols i procediments que clarifiquin els canals de comunicació amb entitats i serveis del territori.
3.1.1.2 Crear i consolidar un nou circuit de comunicació amb Bombers per detectar i actuar en situacions de pobresa energètica.

3.1.2.1 Implementar el protocol local d'atenció a la Infància i Adolescència en situació de risc

3.1.2.2 Incorporar noves accions i metodologies de treball en els projectes socioeducatius, segons el nou model SIS

3.1.3.1 Atendre la gestió del servei d'atenció d'última davant les situacions de risc segons la normativa establerta

3.1.3.2 Revisar i actualitzar el protocol d'actuació establert entre la policia local i els serveis socials per atendre les urgències socials els caps de setmana i nits

3.1.3.3 Crear un nou protocol entre policia local, igualtat i serveis socials per atendre la necessitat urgent d'allotjament de les dones i els seus fills/es víctimes de violència masclista

- 3.1.3.4 Garantir la bona articulació amb la resta dels serveis comunitaris del municipi
- 3.1.4 Incorporar el clausulat social en la contractació pública
- 3.1.4.1 Incorporar les clàusules socials en la redacció dels Plecs de condicions dels contractes públics que es gestionen des de serveis socials

Objectiu estratègic

Objectius operatius:

- 3.2.1 Incrementar l'autofinançament
- 3.2.2 Homogeneitzar la metodologia i els criteris d'intervenció directa
- 3.2.3 Adequar el nou model de transport adaptat i assistit al municipi d'acord al model de la Generalitat pel 2019

3.2 Redefinir els models per a les prestacions de servei i les prestacions tecnològiques i econòmiques que donin resposta a les necessitats socials de les persones i les necessitats específiques del territori.

Accions:

- 3.2.1.1 Estudiar i valorar l'implementació del copagament en els serveis d'atenció domiciliària
- 3.2.2.1 Definir criteris d'intervenció que permetin homogeneitzar i millorar els processos i procediments tècnics en l'atenció dels professionals de serveis socials
- 3.2.2.2 Revisar el reglament d'ajuts econòmics i la resta de protocols
- 3.2.3.1 Analitzar el perfil de les persones usuàries del transport adaptat i assistit
- 3.2.3.2 Identificar aquells col·lectius que resten fora del model actual i proposar alternatives
- 3.2.3.3 Identificar el col·lectiu que estan dins del model i que no utilitzen el servei de transport adaptat

AYUNTAMENT DE
SAINT BUI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Plec de data

21 JUNY 2019

El secretari general actual.

Linia: El treball en xarxa

Objectiu estratègic

Objectius operatius:

- 3.3.1 Incrementar la coordinació amb els agents del sector
- 3.3.2 Establir fórmules de cooperació i disseny de circuits i protocols d'intervenció en xarxa que permeti optimitzar els recursos humans, físics i de

3.3 Empoderar les organitzacions sense ànim de lucre, representatives d'interessos ciutadans i de les persones usuàries de serveis socials, i en especial les organitzacions de foment de l'acció voluntària com a eina de cohesió i integració social.

Accions:

- 3.3.1.1 Participar en taules d'ocupació i habitatge
- 3.3.1.2 Definir protocols de coordinació amb entitats del tercer sector
- 3.3.1.3 Elaborar acords de coordinació interinstitucionals
- 3.3.2.1 Definir i implantar mecanismes de comunicació en la cartera de serveis socials amb els professionals i agents locals

serveis, i també millorar l'eficiència, tot garantint la prestació de serveis.

Objectiu estratègic

Objectius operatius:

3.4.1 Evolucionar cap un model d'atenció centrat en les persones

3.4.2 Adequar el disseny organitzatiu i la metodologia de treball al nou model de serveis socials de Catalunya

3.4 Garantir la interacció dels serveis socials amb la resta de sistemes de benestar social.

Accions:

3.4.1.1 Implicar altres àmbits de l'ajuntament (educació, sanitat, esports) en el desenvolupament i execució d'accions de serveis socials

3.4.2.1 Revisar el model existent i identificar àrees de millora i adequació al nou model

3.4.2.2 Crear una comissió de treball de professionals per la implementació del model de serveis socials

Eix4: Les persones que treballen en el sistema

Línia: El desenvolupament professional

Objectiu estratègic

Objectius operatius:

4.1.1 Avançar en l'assoliment de la ratio de professionals que marca el contracte programa

4.1 Mantenir la dotació suficient de professionals de serveis socials per cobrir les necessitats territorials i socials.

Accions:

4.1.1.1 Redistribució professionals i càrregues de treball

4.1.1.2 Incorporar personal administratiu a la composició dels serveis socials bàsics

4.1.1.3 Millorar i actualitzar el manual d'acollida a professionals de serveis socials

Objectiu estratègic

Objectius operatius:

4.2.1 Millorar la informació disponible per als i les professionals de serveis socials

4.2 Donar suport als i les professionals dels serveis socials fomentant la comunicació, la compilació i la difusió dels coneixements, les experiències i les bones pràctiques.

Accions:

4.2.1.1 Creació d'una plataforma per compartir documentació i eines de gestió pròpia de serveis socials

4.2.2 Establir espais per a la gestió i per compartir coneixement.

4.2.2.1 Reforçar el coneixement del sector apropant els àmbits acadèmics, col·legiats i professionals.
4.2.2.2 Creació d'espais de trobada de professionals per compartir experiències i coneixements, i dissenyar eines

4.2.3 Promoure treballs de recerca que repercuteixin en la presa de decisions i en el coneixement de la mateixa professió

4.2.3.1 Recull de bones pràctiques

Línia: La seguretat

Objectiu estratègic

4.3 Garantir la capacitat, el suport i la protecció dels i les professionals de serveis socials.

Objectius operatius:

Accions:

4.3.1 Garantir el suport formatiu als professionals

4.3.1.1 Realitzar formació als i les noves professionals
4.3.1.2 Realitzar formació vinculada a la millora de la gestió

4.3.1.3 Fomentar la participació, la implicació i l'assumpció de responsabilitats de les persones i els equips que integren la XSSAP

4.3.2 Millorar la comunicació interna i el treball de tot l'equip de serveis socials

4.3.2.1 Revisar i establir nous espais de coordinació i relació entre professionals, comandaments i direcció del servei
4.3.2.2 Crear espais periòdics de trobada
4.3.2.3 Realitzar una jornada anual de reflexió

4.3.3 Millorar els sistemes i mecanismes de seguretat dels professionals

4.3.3.1 Implementació d'un protocol de seguretat
4.3.3.2 Formació específica en l'àmbit de la seguretat

AJUNTAMENT DE
SAINT BOI DE LLENYERAT
Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.

Eix5: Planificació i avaluació

Línia: La millora contínua i la gestió del coneixement

Objectiu estratègic

5.1 Potenciar la millora contínua dels serveis socials municipals.

Objectius operatius:

Accions:

5.1.1 Socialitzar i posar en valor el coneixement i experiència dels i les professionals de serveis socials

5.1.1.1 Promoure la presència activa de tècnics com a ponents i moderadors/es en jornades, actes i espais tècnics de serveis socials

4. L'AVALUACIÓ DEL PALMSS 2018-2023

El Pla Local, com a eina de gestió estratègica, necessita dotar-se de mecanismes que li permetin obtenir un acurat retorn d'informació sobre la seva execució i de sistemes òptims per a l'avaluació de les polítiques públiques engegades.

La Llei de Serveis Socials 12/2017, ja aposta per la importància i necessitat d'avaluar i establir i complir amb els criteris de qualitat (articles 84 i 85).

Si es pretén mantenir la qualitat assolida i donar resposta a les noves realitats i demandes, és imprescindible generar un sistema d'avaluació continuat, un sistema que faciliti la presa de decisions, que aporti transparència, que permeti donar comptes de resultats i dels recursos utilitzats a la ciutadania i que sigui capaç de facilitar informació per a la millora contínua del funcionament dels serveis i sobre la qualitat dels mateixos.

Aquest Pla també aposta per l'avaluació, entenent aquesta com a eina imprescindible i fonamental a l'hora d'avaluar l'estat de la situació, del procés d'execució i del resultat. L'avaluació d'aquest pla haurà de servir per garantir el bon funcionament dels serveis i accions que incorpora, així com per garantir la el compliment de la missió.

L'avaluació del Pla Local de Serveis Socials analitzarà l'assoliment dels objectius i accions establertes mitjançant els indicadors. El Pla Local de Serveis Socials tindrà diferents nivells d'avaluació: un primer nivell que es farà anualment i en què es valorarà el compliment del pla amb els objectius temporalitzats per cada any d'execució. Aquestes avaluacions es faran a inicis de cada any. El

procés de seguiment i avaluació anual estarà a càrrec de l'equip directiu de serveis socials.

El Pla Local de Serveis Socials tindrà dues grans avaluacions durant tot el període: una primera avaluació del procés d'execució del Pla: mitjans del 2020; i una avaluació final i elaboració de l'informe: a la finalització del Pla al 2023.

L'avaluació intermèdia permetrà introduir modificacions i/o adequar temporalment les accions.

L'avaluació intermèdia i final es farà tenint en compte l'opinió de la ciutadania, mitjançant grups de treball i a través d'enquestes de satisfacció de tots els serveis, la participació dels tècnics i les tècniques de serveis socials i la participació de l'equip directiu de serveis socials.

Calendari:

Anualment durant el mes de març i comptant amb les dades del Rudel, es farà l'avaluació anual amb sessions de treball de l'equip directiu, que permetin fer modificacions en la temporalització de les accions, o la incorporació de noves accions per aconseguir els objectius marcats.

L'avaluació intermèdia i la final es realitzaran a mitjans del 2020 amb sessions de treball amb ciutadania, tècnics i tècniques municipals i el Consell de Serveis Socials. Al llarg de la durada del pla també es realitzaran enquestes a ciutadans/es que seran tingudes en compte en l'avaluació intermèdia per afegir modificacions al Pla.



Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general acatà.

Sessions de treball:

Equip directius: caps de departament de serveis socials, cap d'unitat d'infància, adolescència i família i la cap de servei

Amb ciutadania: sessions amb grups de ciutadans/es conjunts amb tècnics i tècniques.

Es realitzaran fins a dues sessions en l'avaluació intermèdia i final i s'avaluaran les accions realitzades fins aquell moment, quines modificacions es plantegen i el grau de satisfacció en l'assoliment de les mateixes.

Amb tècnics i tècniques municipals: una única sessió de treball.

Amb el Consell de Serveis Socials s'avaluaran les accions realitzades, les que han quedat pendents i plantejar noves propostes que caldria incorporar.

Algunes de les accions tindran avaluacions a partir de les enquestes de satisfacció que es passin a la ciutadania. Aquestes enquestes es faran al llarg de tot desenvolupament del Pla Local de Serveis Socials.

Per últim, cal dir que aquest Pla també contempla un seguit d'objectius i indicadors estàndards compartits amb tots els serveis socials de Catalunya i de la Província de Barcelona. L'avaluació anual d'aquest objectius permet comparar la cobertura, la qualitat, el nivell d'execució, etc. dels serveis bàsics dels serveis socials de Sant Boi amb la resta de serveis socials de la província de Barcelona. Tanmateix, l'avaluació d'aquesta bateria d'indicadors serveix per rendir comptes a la Generalitat de Catalunya i per avaluar si els serveis locals estan dins dels marges establerts.



	IC17. Ràtio d'habitants per educador/a social dels EBAS	11693	7528	7555	9158	7500	7725	7689
	IC18. Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	286,4	301,86		454,37	418,08	432	432
	IC19. Ràtio de persones ateses per professional dels centres oberts		15,06		5,3			
	IC21. Percentatge de personal directiu respecte al total de personal dels serveis socials bàsics (%)	0,08	4,05%		9,52%	3,98%	8,90%	9,20%
	IC10. Temps d'espera entre sol·licitud d'entrevista a l'EBAS i la seva realització (dies)	30d	7d	3d	3d	15,19d	17d	17d
	IC11. Temps d'espera per al servei d'ajuda a domicili (en dies)	7d	3d	2d	2d	16,51d	14d	10d
	IC12. Temps d'espera per al servei de teleassistència (en dies)		83d	124d	-		76d	54d
	IC13. Temps d'espera per al centre obert (en dies)				67,5 d			
	IC14. Tipologia del sistema d'atenció a les queixes i reclamacions		Gestió	Gestió	Gestió			
	IC15. Taxa de queixes i reclamacions formalitzades respecte al total de persones usuàries dels serveis socials bàsics (%)	0,22%	0,14%		0,24%		0,30%	3,60%
QUALITAT	IC28. Mitjana anual d'hores de formació per persona que treballa als serveis socials bàsics de nivells directiu, tècnic i auxiliar	28,2h	54h		5,69h (3)	26,37h	32h	
	IC29. Mitjana anual d'hores de supervisió per persona que treballa als serveis socials bàsics de nivell tècnic i auxiliar		24,02h		0,86h			
	IC22. Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local (despesa corrent)	4,60%	5,33%	7,48%	4,4%	4,28%	5,70%	6,60%
	IC23. Despesa corrent per habitatge en els serveis socials bàsics	33,70€	45,16€	59,39€	46,04 €	47,19€	46,20€	53,40€
	IC24. Despesa corrent per habitatge en els serveis d'atenció domiciliària	11€	19,57€	32,90€	39,31€	15€	16€	16,80€
ECONOMIA								

ANNEX 1: Taula actualitzada dels indicadors del Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya

DIMENSIO	INDICADOR CLAU	2008	2010	2014	2016	Valor de referència (2010)	MITJANA DE MUNICIPIS DE CERCLES '10	MITJANA DE MUNICIPIS DE CERCLES '15
COBERTURA POBLACIONAL	IC1. Cobertura de la població per part dels serveis socials bàsics (%)	7,10%	10,21%	21,32% (9)	15,38%	11,53%		
	IC2. Cobertura de la població menor d'edat (0 - 17 anys) ateses pel servei d'ajuda a domicili (%)		0,27%	0,35%	0,31%	0,39%		
	IC3. Cobertura del servei de teleassistència en el grup de població de 65 anys i més (%)	5,09%	7,94%	10,07%	12,24%	13,00%	10,70%	10,20%
	IC4. Cobertura de la població menor d'edat (0-17 anys) per part dels serveis d'atenció socioeducativa (%)		2,97%	0,06%	0,17%			
	IC20. Ràtio de places de centre obert per a la població menor d'edat (%) (10)	6,09%	5,56%	1,95%	1,03%	6,50%	5,90%	6,30%
COBERTURA DE LA DEMANDA	IC5. Percentatge de persones ateses pel servei d'ajuda a domicili que s'ha prescrit en un PIA (dependència) (%)		21,49%	35,42%	75,7% 33,3% (1)	26,90%	18,50%	18,20%
	IC6. Percentatge de persones menor d'edat (0-17 anys) ateses pel servei d'ajuda a domicili per situació de risc social (%)	8,20%	4,98%		6,85%	5,40%		
	IC7. Percentatge de persones adultes (de 18 anys i més) ateses pel servei d'ajuda a domicili per situació de risc social (%)	84,90%	51,88%		32,8% 93,8% (2)	67,60%	59,70%	59,00%
	IC8. Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili a les persones ateses per prescripció en el PIA (dependència)	11,73h	10,92h	13,48h	13,47h	12,92h	12,2h	6h
	IC9. Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili a les famílies o unitats de convivència ateses en situació de risc social (en hores)		7,76 h		8,2 h	8,39h		
ESTRUCTURA	IC16. Ràtio d'habitants per treballador/a social dels EBAS	6296,2	5018	4889	4579	5000	4957	4721

IC25. Percentatge de finançament dels serveis socials bàsics provinent de la Generalitat (%)	34,65%	19,63% (7)	
IC26. Percentatge de finançament dels serveis socials bàsics provinent de les persones usuàries (%)	0%	0,50%	0%
IC27. Percentatge de finançament dels serveis d'atenció domiciliària provinent de les persones usuàries (%)	0%	0,90%	0,7% (8)
(1) Si inclou les persones ateses pel servei de teleassistència			
(2) Sobre el total de persones ateses pel SAD social i no el total de persones ateses per serveis d'atenció domiciliària			
(3) S'ha calculat sobre les dades disponibles: la formació de 13 professionals sobre el total de personal			
(4) S'ha calculat sobre les dades disponibles: la supervisió de 3 professionals sobre el total de personal			
(5) Si s'inclou la despesa en prestacions econòmiques			
(6) Si s'inclou la despesa en prestacions econòmiques			
(7) Xifra provisional atinent a la informació disponible sobre ingressos de la Generalitat contemplada al pressupost municipal. Partides referides a:			
- Servei de transport adaptat - Equips bàsics - Persones Estrangeres Immigrades - Ajuts urgències socials - Sistema resposta urgent dones en risc			
(8) Menjadors socials			
(9) El 2014, es canvia el sistema de gestió d'informació, passant del XISSAP a l'HESTIA. Es modifica per tant la manera de comptabilitzar les persones ateses, d'aquí el salt significatiu entre anys.			
(10) L'any 2008 i 2010, es tenen en compte els 4 centres oberts locals, dels quals només 1 és de gestió municipal. El 2014 i 2016, però, només es té en compte el centre obert municipal.			

ANNEX 2: Fixes dels indicadors del Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya

COBERTURA POBLACIONAL

IC01	Cobertura de la població per part dels serveis socials bàsics (%)	
Fórmula	(Nº de persones ateses pels serveis socials bàsics / població total) x 100	
2008	7,1%	Font: PALMSS 2008
2010	10,21%	Font: Rudel 2010
2016	(12.671/82.430) x 100= 15,38%	Font: Rudel 2016

IC02	Cobertura de població menor d'edat (0-17 anys) ateses pel servei d'ajuda a domicili (%)	
Fórmula	(Total de persones menors d'edat usuàries del SAD per risc social / total de persones de 0 a 17 anys del territori de l'ABSS) x 100	
2008		
2010	0,27%	Font: Rudel 2010
2016	(49/15.514) x 100= 0,31%	Font: Rudel 2016

IC03	Cobertura del servei de teleassistència en el grup de població de 65 anys i més (%)	
Fórmula	(Nombre de persones de 65 anys i més ateses pel servei de teleassistència / població de 65 anys i més de l'ens local) x 100	

2008	5,09%	Font: PALMSS 2008
2010	7,94%	Font: Rudel 2010
2016	(1.834/14.984) x 100= 12,24%	Font: Rudel 2016

IC04	Cobertura de la població menor d'edat (0-17 anys) per part dels serveis d'atenció socioeducativa (%)	
Fórmula	(Total d'infants i adolescents usuàries de serveis d'atenció socioeducativa / total de persones de 0 a 17 anys del territori de l'ABSS) x 100	
2008		
2010	2,97%	Font: Rudel 2010
2016	(25/15.514) x 100= 0,17%	Font: Rudel 2016

IC20	Ràtio de places de centre obert per a la població menor d'edat (%)	
Fórmula	(Total de places de centre obert / població menor de 17 anys resident en l'àmbit territorial de l'ABSS) x 100	
2008	6,09%	Font: PALMSS 2008
2010	5,56%	Font: Rudel 2010
2016	(160/15.514) x 100= 1,03%	Font: Rudel 2016

21 JUNY 2018

El secretari general acatja.

COBERTURA DE LA DEMANDA			
IC05	Percentatge de persones ateses pel servei d'ajuda a domicili que s'ha prescrit en un PIA (dependència) (%)		
Fórmula	(Total de persones usuàries de SAD prescrit per un PIA / total de persones usuàries) x 100		
2008			
2010	21,49%		Font: Rudel 2010
2016	(917/1.211) x 100= 75,70%		Font: Rudel 2016
	(917 / 2.751) x 100 = 33,3% (Inclouent les persones ateses pel servei de teleassistència)		
IC06	Percentatge de persones menors d'edat (0-17 anys) ateses pel servei d'ajuda a domicili per situació de risc social (%)		
Fórmula	(Total de persones menors d'edat usuàries del SAD per risc social / total de persones usuàries de SAD municipal) x 100		
2008			
2010	4,98%		Font: Rudel 2010
2016	(29/423) x 100= 6,85%		Font: Rudel 2016
IC07	Percentatge de persones adultes (de 18 anys i més) ateses pel servei d'ajuda a domicili per situació de risc social (%)		
Fórmula	(Total de persones adultes usuàries del SAD per risc social / total de persones usuàries de SAD municipal) x 100		
2008	84,9%		Font: PALMSS 2008

2010	51,88%	Font: Rudel 2010
2016	(397/423) x 100= 93,80%	Font: Rudel 2016
	(397/1211) x 100 = 32,8% (Sobre el total de persones ateses pel SAD social i no el total de persones ateses per serveis d'atenció domiciliària)	

IC08	Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili a les persones ateses per prescripció en el PIA (dependència)		
Fórmula	(Total d'hores prestades del servei d'ajuda a domicili / nombre de persones usuàries del SAD prescrit en PIA - dependència) / 12		
2008	11,73 hores	Font: PALMSS 2008	
2010	10,92 hores	Font: Rudel 2010	
2016	(148.215,62/917) / 12 = 13,47 hores	Font: Rudel 2016	

IC09	Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili a les famílies o unitats de convivència ateses en situació de risc social		
Fórmula	(Total d'hores prestades del servei d'ajuda a domicili per criteris socials / nombre total de famílies o unitats de convivència en risc social) / 12		
2008			
2010	7,76 hores	Font: Rudel 2010	
2016	(41.597,91 / 423) / 12 = 8,2 hores	Font: Rudel 2016	

APROVAT DE
SANT BOI DE LLOBRIAT
2016
Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2016

El secretari general actat.

ESTRUCTURA**IC16** Ràtio d'habitants per treballador/a social dels EBAS

Fórmula Total d'habitants del territori / total de treballadors/es socials

2008 6.296

2010 5.018 Font: Rudel 2010

2016 (82.430/18) = 4.579 Font: Rudel 2016

IC17 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels EBAS

Fórmula Total d'habitants del territori / total d'educadors/es socials

2008 11.693 Font: PALMSS 2008

2010 7.528 Font: Rudel 2010

2016 (82.430/9) = 9.158 Font: Rudel 2016

IC18 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social

Fórmula Nombre de persones ateses pels EBAS / total de treballadors/es i educadors/es socials dels EBAS

2008 268,4 Font: PALMSS 2008

2010 301,86 Font: Rudel 2010

2016 12.288/27= 454,37 Font: Rudel 2016



Ajuntament de
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general acatual.

IC19 Ràtio de persones ateses per professionals dels centres oberts

Fórmula Total d'infants i adolescents atesos en centres oberts / nombre total de professionals dels centres oberts

2008

2010 15,06 Font: Rudel 2010

2016 192/36= 5,3 Font: Rudel 2016

IC21 Percentatge de personal directiu respecte el total de personal dels serveis socials bàsics (%)

Fórmula (Nombre de persones que ocupen llocs de treball de nivell directiu / nombre total de persones que treballen en els serveis socials bàsics) x 100

2008 0,08 Font: PALMSS 2008

2010 4,05% Font: Rudel 2010

2016 4/42= 9,52% Font: Rudel 2016

IC10 Temps d'espera entre sol·licitud d'entrevista a l'EBAS i la seva realització (dies)

Fórmula Mitjana anual estimada de dies d'espera

2008 30 dies Font: PALMSS 2008

2010 7 dies Font: Rudel 2010

2016 3 dies Font: Rudel 2016

QUALITAT	
IC11	Temps d'espera per al servei d'ajuda a domicili (dies)
Fórmula	Mitjana anual estimada de dies d'espera
2008	7 dies Font: PALMSS 2008
2010	3 dies Font: Rudel 2010
2016	2 dies Font: Rudel 2016
IC12	Temps d'espera per al servei de teleassistència (dies)
Fórmula	Mitjana anual estimada de dies d'espera
2008	
2010	83 dies Font: Rudel 2010
2016	Dada no disponible Font: Rudel 2016
IC13	Temps d'espera per al centre obert (dies)
Fórmula	Mitjana anual estimada de dies d'espera
2008	
2010	
2016	67,5 dies Font: Rudel 2016
IC14	Tipologia del sistema d'atenció a les queixes i reclamacions
Fórmula	Mitjana anual estimada de dies d'espera

2008		
2010	Gestió	Font: Rudel 2010
2016	Gestió	Font: Rudel 2016
IC15	Taxa de queixes i reclamacions formalitzades respecte al total de persones usuàries dels serveis socials bàsics (%)	
Fórmula	(Total de queixes i reclamacions efectuades per les persones usuàries de SSB / total de persones usuàries de SSB) x 100	
2008	0,22%	Font: PALMSS 2008
2010	0,14%	Font: Rudel 2010
2016	0,24%	Font: Rudel 2016

IC28	Mitjana anual d'hores de formació per persona que treballa als serveis socials bàsics de nivells directiu, tècnic i auxiliar	
Fórmula	Total d'hores de formació realitzades per personal de nivell directiu, tècnic i auxiliar / nombre de persones de nivell directiu, tècnic i auxiliar	
2008	28,2 hores	Font: PALMSS 2008
2010	54 d'hores	Font: Rudel 2010
2016	238/42= 5,69 hores (S'ha calculat sobre les dades disponibles: la formació de 13 professionals sobre el total de personal)	Font: Rudel 2016

IC29	Mitjana anual d'hores de supervisió per persona que treballa als serveis socials bàsics de nivells directiu, tècnic i auxiliar		
Fórmula	Total d'hores de supervisió realitzades per personal de nivell directiu, tècnic i auxiliar / nombre de persones de nivell directiu, tècnic i auxiliar		
2008			
2010	24,2 hores		Font: Rudel 2010
2016	38/42= 0,88 hores (S'ha calculat sobre les dades disponibles: la supervisió de 3 professionals sobre el total de personal)		Font: Rudel 2016

IC22	Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local (despesa corrent)		
Fórmula	(Despesa corrent de SSB / despesa corrent de l'ens local) x 100		
2008	4,6%		
2010	5,33%		Font: Rudel 2010
2016	(3.794.933,39 € / 88.183.334,69 €) x 100 = 4,4% (5,8% al incloure la despesa en prestacions econòmiques)		Font: Rudel 2016

ECONOMIA			
IC23	Despesa corrent per habitant en els serveis socials bàsics		
Fórmula	Despesa corrent de serveis socials bàsics / total d'habitants		
2008	33,7 € per habitant		Font: PALMSS 2008
2010	45,16 € per habitant		Font: Rudel 2010
2016	3.794.933,39€ / 82.430= 46,04€ (80,44 € al incloure la despesa en prestacions econòmiques)		Font: Rudel 2016

IC24	Despesa corrent per habitant en els serveis d'atenció domiciliària		
Fórmula	Despesa corrent del SAD / total d'habitants		
2008	11 € per habitant		Font: PALMSS 2008
2010	19,57 € per habitant		Font: Rudel 2010
2016	3.240.437,43 € / 82.430= 39,31 €		Font: Rudel 2016



Aprovat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.

IC25	Percentatge de finançament dels serveis socials bàsics provinent de la Generalitat (%)	
Fórmula	(Ingressos de SSB provinents de la Generalitat / despesa corrent SSB) x 100	
2008		
2010	34,64%	Font: Rudel 2010
2016	$(744.840,63 \text{ €} / 3.794.933,39 \text{ €}) \times 100 = 19,63\%$	Font: Rudel 2016 Pressupost municipal 2016
	Xifra provisional atenent a la informació disponible sobre Ingressos de la Generalitat contemplada al pressupost municipal: partides referides a: Servei de transport adaptat Equips bàsics Persones Estrangeres Immigrades Ajuts urgències socials Sistema resposta urgent dones en risc	

IC26	Percentatge de finançament dels serveis socials bàsics provinent de les persones usuàries (%)	
Fórmula	(Ingressos provinents de les persones usuàries / despesa corrent SSB) x 100	
2008		
2010	0 %	Font: Rudel 2010
2016	$(0 / 3.794.933,39 \text{ €}) \times 100 = 0\%$	Font: Rudel 2016

IC27	Percentatge de finançament dels serveis d'atenció domiciliària provinent de les persones usuàries (%)	
Fórmula	(Ingressos provinents de les persones usuàries del SAD / despesa corrent SSB) x 100	
2008		
2010	0 %	Font: Rudel 2010
2016	$(22.488,75 \text{ €} / 3.240.437,43 \text{ €}) \times 100 = 0,7\%$	Font: Rudel 2016



Aprovat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general local

ANNEX 3: Metodologia del treball de camp

1. Sessons de treball amb els i les professionals dels EBAS

INTRODUCCIÓ:

Ubicació en el marc del procés de disseny del nou Pla Local de Serveis Socials
Presentació de la dinàmica

DIAGNÒSTIC:

5 espais de treball en funció dels 5 grups de necessitats amb què treballa l'informe sobre l'estat dels serveis socials a Catalunya.

Pensar individualment en una aportació per cadascun dels espais (per tant, 5 aportacions per persona).

Pregunta clau:

Canvis / novetats: com han canviat les situacions i problemàtiques amb què treballau?

Dificultats: quines dificultats tenen associades les persones, situacions i problemàtiques amb què treballau?

Treball en plenari:

A mesura que van escrivint, poden ubicar ja les seves aportacions, alhora que agrupar-les en funció de la similitud amb d'altres propostes.

Eliminem les idees repetides.

Agrupem per associació.

Etiquetem les agrupacions

ANÀLISI INTERNA: PUNTS FORTS / FEBLES

Treballar en funció del que es va dir el 2011. Treballar en funció

dels 6 eixos del pla:

1. El dret de les persones als Serveis Socials.
2. L'oferta de prestacions de qualitat
3. La vertebració del sistema i el treball en xarxa.
4. Les persones que treballen en el sistema.
5. Planificació i avaluació basades en el coneixement.
6. El treball comunitari

Els comentaris del 2011 es traslladen en taules per poder valorar el nivell de resolució o cronificació dels punts febles i la continuïtat dels punts forts.

Es creen grups de 3-4 professionals. Sobre les mateixes taules, cada grup valora i aporta. I així simultàniament (idea de circuit: tothom passa per tots els eixos). A la mateixa vegada, poden aportar nous punts febles i punts forts.

En plenari, identificar especialment les valoracions amb menys acord. Es discuteixen. També els punts febles que ho continuen sent com a tal. Es revisen i valoren les noves aportacions.

LÍNIES DE MILLORA:

Els mateixos grups, durant el circuit, fan aportacions de línies de millora per a cada eix i s'ubiquen en el darrer diagrama. Es comparteix en plenari.
Valoració de la sessió.


**AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT**
 Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general auxiliar

2. Sessió de treball amb el Consell de Serveis Socials

INTRODUCCIÓ

Arribada i recepció participants.

Benvinguda. Motivació de la sessió. Salut González Martín

Explicació de la dinàmica. UAPA

1A PART: AVALUACIÓ DEL PLA ANTERIOR (45')

Objectiu: valorar de forma compartida el nivell d'assoliment de les prioritats que com a Consell es van marcar 6 anys enrera.

Dinàmica:

1. Exposició: Balanç intern de l'anterior pla: objectius assolits, qüestions per abordar. Direcció Àrea / Serveis Socials.

Distribució dels i les participants en 5 grups, un per cada prioritat. Assegurar diversitat interna i presència de professionals relacionats amb la matèria, si és el cas.

2. Treball en grup: identificació dels elements (poden ser exemples) en què s'ha avançat respecte les 5 prioritats, i elements en què no. Cada grup treballa sobre impressió gran.

3. Exposició en plenari: cada grup explica les seves conclusions. S'aprofita a l'inici per identificar què forma part del grup i per tant presentar-los.

2A PART: PROJECCIÓ DE CANVIS DESITJATS + JUSTIFICACIÓ.

Objectiu: identificar les prioritats del nou pla i recollir l'argumentari d'aquestes prioritats, que esdevindran d'alguna manera una anàlisi / diagnòstic sobre la situació actual.

Dinàmica:

1. Es distribueixen els i les participants en 3 grups de 8 persones (es poden unir de 2 en 2 els grups de l'anterior part). Assegurar: 1) diversitat interna dels grups; presència de professionals relacionats

amb la matèria, si és el cas.

Cada grup estarà associat a una dimensió de les polítiques de serveis socials: 1) Conceptual: sobre els principis, perspectiva, metodologies del nou pla; 2) Substantiu: quines són les prioritats relatives a col·lectius, situacions específiques, problemàtiques; 3) Xarxes i coordinació: la relació de l'Ajuntament amb altres administracions i organitzacions, i entre aquestes.

Cada grup estarà acompanyat per un membre de la UAPA. El seu rol serà el de resoldre dubtes sobre la finalitat de la dinàmica, controlar temps, assegurar la paraula per a tothom, desbloquejar i facilitar l'assolir el consens, etc.

2. Es disposa d'un espai amb imatges: cada persona n'ha de triar una en funció del grup al qual pertany i en funció de la següent qüestió: d'aquí a 5 anys, quina és el canvi que voldríeu veure / quin resultat voldríeu veure assolit.

3. En el sí de cada grup, cada persona exposa la seva selecció i argumenta el per què (gravarem els arguments per poder-los tenir en compte en l'anàlisi posterior). Les imatges s'ubicaran en un suport gràfic.

4. El grup consensua quines són les 3-4 prioritats.

5. En plenari, s'exposen les conclusions.

TANCAMENT:

Conclusions. Valoració de la sessió. Compromisos: seguiment del treball. Comiat.



Aprobat Inicialment
pel Ple de data



El secretari general actua.

3. Sessió de treball amb altres serveis municipals

INTRODUCCIÓ:

- Arribada i recepció participants.
- Ubicació: el per què d'aquesta sessió en el marc del nou pla de serveis socials.
- Justificació de la seva orientació final:
- 1. La necessitat de tenir una visió integral, de fer polítiques integrades.
- 2. La coordinació dels serveis municipals amb més relació amb serveis socials.
- Explicació de la dinàmica. La lògica del cas a la política: de la gestió integral a la visió integral.

1A PART: EL PUNT DE PARTIDA:

Objectiu: consensuar què vol dir abordar de forma integral casos amb múltiples dimensions.

Dinàmica:

- Dibuix d'un cas: es defineixen les característiques bàsiques (sexe, edat, origen).
- Es defineixen situacions / demandes / serveis en funció dels i les participants: estructura familiar (igualtat), estat de salut (salut), escolaritat dels infants (educació), situació laboral (ocupació), situació residencial (habitatge), altres.

2A PART: L'ABORDATGE INTEGRAL (60')

· Es pensa en base a:

1. En què consisteix?
2. Quines dificultats comporta?
3. Què es necessita?

Es pensa de forma individual. S'exposa. Es pot fer un exercici d'agrupació.

3A PART: EL LLANÇAMENT DE PROPOSTES 2A PART: LA SITUACIÓ ACTUAL (25')

- Selecció d'aportacions per fer-ne propostes.
- Associació de propostes per similitud i/o complementarietat.

TANCAMENT (5'):

Valoració de la sessió.
Compromisos: seguiment del treball.
Comiat.

 AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT
Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actua.



4. Sessions de treball amb persones ateses als serveis socials: 4.1 Persones cuidadores

INTRODUCCIÓ:

Arribada i recepció participants.

Presentacions.

Ubicació: el per què d'aquesta sessió en el marc del nou pla de serveis socials.

Què esperem d'elles, què poden aportar, de què ens servirà la seva participació.

Explicació de la dinàmica.

1A PART: AVALUACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS A PARTIR DE L'EXPERIÈNCIA COM A USUÀRIES.

Objectiu: conèixer de primera mà l'experiència com a usuàries de serveis socials en relació a l'atenció a les persones en situació de dependència i identificar els punts crítics i de millora en el procés / circuit.

Dinàmica:

1. Explicació de la dinàmica: distribuïts en semicercle, identifiquem 3 moments significatius de la seva experiència com a persones cuidadores (associats a 3 impressions de gran format, on hi ubicarem les seves aportacions).

2. Moment 1: el diagnòstic, el canvi de rol, la cerca d'ajut.

Qüestió que ha d'orientar les aportacions: 1. Principal canvi que va suposar la nova situació; 2. Què les va ajudar en aquella primera etapa i què van trobar a faltar?

3. Moment 2: el primer contacte amb serveis socials i els serveis sanitaris, el procés, les gestions, l'oferta de serveis.

Qüestió que ha d'orientar les aportacions: 1. Aspectes positius i negatius del primer contacte amb la xarxa de serveis; 2. Principals aspectes a millorar en tot el procés d'assignació de serveis.

4. Moment 3: i ara, què?

Qüestió que ha d'orientar les aportacions: 1. Quines serien les principals millores en el suport a les persones que tenen cura de persones en situació de dependència?

La lògica de treball per als 3 moments serà la mateixa: 3' per pensar i escriure individualment una primera ronda, 15' per exposar individualment i 5' més per afegir, compartir.

La persona facilitadora (UAPA) anirà controlant temps, ubicant aportacions, agrupant idees, demanant més explicacions, etc. Les companyes de serveis socials tindran una doble funció: la d'estimular amb preguntes en aquells punts on es percebi la necessitat d'anar més enllà, i la d'aportar la visió autocrítica de com s'està treballant (element de confiança).

TANCAMENT:

Conclusions. Valoració de la sessió.

Compromisos: seguiment del treball.

Comiat.



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT
Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual

4.2 Persones en situació de vulnerabilitat econòmica

INTRODUCCIÓ:

Arribada i recepció participants.

Ubicació: el per què d'aquesta sessió en el marc del nou pla de serveis socials.

Què esperem d'elles, què poden aportar, de què ens servirà la seva participació.

Explicació de la dinàmica.

La primera i segona part de la dinàmica responen a les dues grans qüestions que ens vam plantejar a la reunió prèvia de disseny:

1. quina percepció tenen de l'atenció de serveis socials en base a la seva experiència,
2. i en quina mesura ha canviat la seva realitat.

1A PART: EL PUNT DE PARTIDA:

Objectiu: conèixer de primera mà la situació que va motivar el dirigir-se a serveis socials i com va anar el primer contacte.

Dinàmica:

En la primera i segona part, la dinàmica prendrà forma de rondes, acotades en temps per assegurar que tothom ha pogut parlar.

1. Presentacions: ens presentarem en primer lloc les persones que facilitarem la sessió, per poder explicar bé com anirà i introduir de forma clara les qüestions que han de guiar la sessió.

2. Resposta individual a les següents qüestions:

- Quina és la situació que va motivar la necessitat d'acudir a serveis socials? Què n'esperaven?
- Per on van començar a demanar ajut i com va anar?

3. Al finalitzar cadascuna de les intervencions, la resta de

participants poden intervenir.

4. De forma simultània a les exposicions individuals, dos dels facilitadors aniran prenent nota en post-it's de les principals idees exposades, que s'ubicaran en una impressió gran. Les aportacions es podran identificar en funció de la persona que les hagi formulat. L'altre facilitador estarà centrat exclusivament en facilitar la paraula, i reconduir els temps si cal.

2A PART: LA SITUACIÓ ACTUAL (45')

Segona ronda:

1. Resposta individual a les següents qüestions:

- Quina és la seva situació actual? En què ha canviat?
- Com valoren tot el procés? Les entrevistes, les derivacions, la informació, etc. Què caldria millorar?

Les companyes de serveis socials tindran una doble funció: la d'estimular amb preguntes en aquells punts on es percebi la necessitat d'anar més enllà, i la d'aportar la visió autocrítica de com s'està treballant (element de confiança).

TANCAMENT (5'):

Conclusions. Valoració de la sessió.

Compromisos: seguiment del treball.

Comiat.



Aprovat inicialment
pel Ple de data



El secretari general actual 74

ANNEX 4: Fitxes de les accions i indicadors

Eix1: El dret de les persones als serveis socials

Línia: L'accessibilitat als serveis socials

Objectiu estratègic 1.1 Oferir una major visibilitat dels serveis que es presten a serveis socials.

Objectiu operatiu 1.1.1 Apropar la Informació a la ciutadania, aconseguint que un mínim del 15% de la població sigui coneixedora de la cartera de Serveis Socials.

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
1.1.1.1 Millora de la visibilitat i accessibilitat funcional de la web municipal; millorant l'accés directe i el seu manteniment.	Nombre d'accions realitzades. Anual Nombre de visites a l'enllaç de serveis socials. Anual	2018	2023	
1.1.1.2 Incorporació dels serveis d'Infància a la web municipal	Nombre de serveis d'Infància incorporats. Anual	2018	2023	Incorporació de tots els serveis d'Infància a la web municipal
1.1.1.3 Editar la memòria del servei per tal que sigui un document comunicatiu del Servei.	Data de publicació de la memòria i distribució de la mateixa. Anual	2018	2023	
1.1.1.4 Editar un díptic amb la cartera de servei de serveis	Nombre de díptics publicats i distribuïts. Anual	2018	2023	

socials.

Nombre de notes de premsa tant dels nous serveis i recursos de la cartera com dels canvis que es produeixen en els ja existents. Anual

1.1.1.5 Fer públics i accessibles a tota la ciutadania els drets i deures de les persones que s'adrecen a serveis socials.

Data de publicació dels drets i deures i espais. 2018 2018 Publicació efectiva

Objectiu estratègic 1.2 Garantir l'accés als serveis socials en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva.

Objectiu operatiu 1.2.1 Facilitar a la població l'accés als serveis socials bàsics

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	

1.2.1.1 Incorporar al web els tràmits i consultes respecte als serveis socials bàsics

Nombre de tràmits i consultes. Anual 2018 2023 Dos tràmits mínims anuals.

AYUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat Inicialment el Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actat.

Data de posada en marxa del correu 2018 2023

Nombre de tràmits realitzats per aquest sistema. Anual.

1.2.1.3 Revisar els circuits i accions

Nombre de circuits actualitzats 2019 2021 3 circuits per any

compartides amb altres departaments de l'Ajuntament per afavorir una atenció integral i evitar que les persones beneficiàries hagin de fer diferents entrevistes amb diferents serveis.

establir canals d'atenció i comunicació directa

Unia: La participació

Objectiu estratègic
1.3 Impulsar la participació ciutadana en els processos de presa de decisions en els assumptes socials.

Objectiu operatiu

1.3.1 Consolidar el Consell de Serveis Socials implementant noves metodologies de treball i la participació activa de la ciutadania.

1.2.2 Establir accions per facilitar l'accés als serveis socials a la ciutadania que en té més dificultats per accedir-hi.

Objectiu operatiu

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
1.2.2.1 Garantir la reserva de places a serveis adreçats a la infància i adolescència	Nombre de places reservades. Anual Nombre de participants. Anual	2018	2023	

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
1.3.1.1 Establir un calendari i una nova metodologia de treball pel Consell de Serveis Socials, incorporant com a mínim a 5 persones ateses pels serveis socials	Nombre de persones incorporades anualment. Nombre de reunions realitzades cada any pel Consell de Serveis Socials. Anual	2018	2023	5 persones el 2023

AYUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.

Objectiu operatiu

1.2.3 Apropar els serveis socials a aquelles persones en situació de més vulnerabilitat

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
1.2.3.1 Identificar aquelles persones que presenten dificultats d'accedir als serveis socials i	Nombre de persones amb les que s'intervé en relació al nombre de persones detectades. Anual	2018	2023	

1.3.2 Mantenir el Consell d'Infància com a òrgan de participació dels infants a la ciutat

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
1.3.2.1 Establir com a mínim 3 reunions estables amb les	Número d'iniciatives realitzades. Anual	2018	2023	Mínim 3 reunions per any.

escoles i entitats per millorar els processos de participació dels Infants

Objectiu operatiu

1.3.3 Fomentar la participació de la ciutadania en el disseny de serveis i polítiques socials

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
1.3.3.1 Posar en marxa grups de participació / opinió, cada any, on les persones ateses per serveis socials puguin opinar sobre els serveis rebuts i respecte els necessaris.	Nombre d'espais de participació creats. Anual Nombre de participants. Anual	2018	2023	Un espai mínim per any. Una participació mínima de 100 persones.

Objectiu operatiu

1.3.4 Fomentar la participació dels i les adolescents en la construcció de la ciutat mitjançant la participació de més de 20 adolescents

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
1.3.4.1 Crear el Consell d'Adolescència	Data de creació del Consell d'Adolescència.	2018	2018	Creació el desembre del 2018.
	Nombre de consellers i conselleres. Anual	2018	2023	
	Nombre d'IES i entitats			

participants. Anual

Nombre d'aportacions i propostes realitzades pel Consell. Anual

Dues per any.

Valoració dels consellers i conselleres. Anual

Valoració superior al 80%.

Nombre d'espais de participació creats. 2018 2023 Mínim 1 per any

1.3.4.2 Crear espais de participació dins els serveis i les actuacions municipals adreçades a la infància i l'adolescència

Eix2: L'oferta de prestacions de qualitat

Unia: La cartera de prestacions



Ajuntament de
SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment
pel Ple de data

21 JULY 2018

El secretari general aocal.

Objectiu estratègic
2.1 Consolidar el sistema públic de serveis socials de competència municipal assegurant una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i comunitària i des d'una concepció holística de les situacions de les persones.

Objectiu operatiu

2.1.1 Potenciar la Llei per l'autonomia personal i l'atenció a la dependència

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
2.1.1.1 Creació d'un circuit integral d'atenció a les	Data de funcionament del circuit.	2018	2019	
	Nombre de participants.	2019	2023	

[illegible]

de protecció i atenció Anual
a la infància i
l'adolescència

ts
anualment.
2018-2023.
Un mínim
per any

Objectiu operatiu

2.1.5 Millorar la resposta a les emergències habitacionals i a les situacions d'exclusió residencial derivades de la pèrdua d'habitatge, així com a les situacions de pobresa energètica

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
2.1.5.1 Informar, acompanyar, assessorar i atendre a les persones i famílies que estan en risc o en situació d'exclusió residencial i/o en situació de pobresa energètica.	Nombre de reunions	2018	2023	Atendre cada any el 100% de les demandes rebudes d'emergència habitacional i de pobresa energètica i oferir amb els recursos existents, les solucions més adients.
2.1.5.2 Mantenir la coordinació i treball conjunt amb el departament d'Habitatge	Nombre de casos resolts			
2.1.5.3 Participar activament en la comissió d'habitatge ocupat sense títol	Nombre d'habitatges socials concedits, ajuts atorgats.			
2.1.5.4 Mantenir i millorar el circuit d'atenció social per a desnonaments				
2.1.5.5 Mantenir la comissió col·legiada d'assignació d'habitatge d'urgència				
2.1.5.6 Participar a la taula local d'habitatge				
2.1.5.7 Mantenir la coordinació amb els				

moviments socials d'aquest àmbit (PAH, APE...)
2.1.5.8 Ampliar la cartera de recursos socials per a donar resposta a l'emergència habitacional i de pobresa energètica (pensions...)
2.1.5.9 Mantenir la coordinació i gestions amb la Generalitat per la taula d'emergències d'habitatge.
2.1.5.10 Mantenir el conveni de col·laboració amb Aigües de Barcelona
2.1.5.11 Explorar noves fórmules per atendre i reduir la pobresa energètica
2.1.5.12 Acomplir les funcions assignades a Serveis Socials, derivades de la legislació actual en matèria d'habitatge i pobresa energètica



Aprovat inicialment pel Pla de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual.

Objectiu estratègic

2.2 Enfortir la cohesió social i donar resposta als factors d'exclusió social mitjançant un enfocament comunitari i preventiu de les intervencions socials.

Objectiu operatiu

2.2.1 Incrementar el treball social comunitari des del desenvolupament de projectes comunitaris i el suport a d'altres iniciatives, posant en marxa, com a mínim, 3 projectes anuals

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
2.2.1.1 Formar als i les professionals en aquest àmbit	Nombre de professionals formades en aquest àmbit	2018	2019	



d'onada de fred

2.2.3.3 Definir un circuit d'intervenció per afavorir la inserció

Objectiu operatiu

2.2.4 Fomentar el treball grupal com a resposta a les necessitats individuals

Temporalitat

Resultat previst

Inici	Final
-------	-------

Indicador

2.2.4.1 Sistematitzar el treball grupal i comunitari que pot realitzar els serveis socials

Nombre d'accions de treball grupals realitzades. Anual

2019 2023

2.2.4.2 Organitzar sessions grupals i informatives sobre convocatòries d'ajuts, legislació, etc.

Nombre de sessions grupals realitzades. Anual

2019 2023 Mínim 1 per any

Línia: El sistema de qualitat

Objectiu estratègic

2.3 Implantar els criteris de qualitat determinats per l'Ajuntament de Sant Boi en matèria de Serveis Socials i els establerts en el Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya.

Objectiu operatiu

2.3.1 Dissenyar sistemes de recepció i anàlisi de necessitats socials per reorientar la intervenció dels serveis socials envers aquestes necessitats

anualment.

Data de creació del manual metodològic 2018 2019

Nous projectes comunitaris enguats anualment 2018 2018

Objectiu operatiu

2.2.2 Atendre el sensellarisme reforçant els recursos d'atenció diürna.

Temporalitat

Resultat previst

Inici	Final
-------	-------

Indicador

2.2.2.1 Crear la figura de la treballadora familiar de suport al sensellarisme

Data d'inici del suport 2018 2018

Objectiu operatiu

2.2.3 Millorar i reforçar els espais en els que s'atenen persones sense llar

Temporalitat

Resultat previst

Inici	Final
-------	-------

Indicador

2.2.3.1 Redefinició de l'espai del carrer Sevilla per l'operació onada de fred

Nombre d'accions realitzades 2018 2019

2.2.3.2 Redefinir el circuit d'intervenció

Existència d'un nou circuit i protocol 2018 2018

explotar les dades de dependència

2.3.1.1 Crear un mecanisme permanent de recollida de dades de les necessitats del territori, que permeti fer una diagnosi

Acció

Indicador

Data d'implementació del mecanisme de recollida de dades.

Temporalitat

Inici	Final
2019	2020

Resultat previst

Objectiu operatiu

2.3.4 Modernitzar els sistemes d'informació de serveis socials

Acció

Indicador

Objectiu operatiu

2.3.2 Disposar d'un sistema de recollida de dades eficaç

Temporalitat

Inici	Final
2018	2023

Resultat previst

Acció

Indicador

2.3.2.1 Identificar noves variables que s'exploten des del gestor d'expedients

Noves variables establertes.

Informes mensuals i bimensuals amb dades quantitatives i de diferents serveis que configuren la cartera de serveis socials. Anual

2018

2023

Mínim 6 Informes anuals

2.3.4.1 Incorporar els tràmits de tots els serveis a través del gestor d'expedients

% de tràmits incorporats en el gestor d'expedients.

2018

2023

Al finalitzar el Pla han d'estar tots incorporats

Objectiu operatiu

2.3.3 Optimitzar la gestió dels recursos i processos de gestió dels serveis socials bàsics

Temporalitat

Inici	Final
2018	2018

Resultat previst

Acció

Indicador

2.3.3.1 Posada en marxa d'un nou sistema de gestió de l'atenció a la pobresa energètica

Data d'inici del nou sistema.

2018

2018

Acció

Indicador

2.3.5.1 Elaborar el Pla de Qualitat

Existència del Pla de Qualitat.

2018

2019

Abans del 2020

2.3.5.2 Establir

questionaris per a conèixer el grau de satisfacció de les

Realització d'enquestes de satisfacció. Anual

2018

2023

1 enquesta mínim per any 4 serveis



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Aprobat inicialment pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general acatà

[illegible]

Eix3: La vertebració del sistema al territori i el treball en xarxa**Línia: L'organització de l'ABSS
El finançament****Objectiu estratègic**

3.1 Consolidar el sistema públic de serveis socials de competència municipal com a eix vertebrador d'una xarxa local de serveis socials, més eficient, eficaç i coordinada des d'una perspectiva de responsabilitat pública que garanteixi la continuïtat dels serveis.

Objectiu operatiu

3.1.1 Consolidar el treball en xarxa i col·laboratiu establint noves estratègies de treball i coordinació

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	

3.1.1.1 Definir protocols i procediments que clarifiquin els canals de comunicació amb entitats i serveis del territori

Nombre de protocols de coordinació elaborats. Anual

Mínim dos anuals

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
3.1.1.2 Crear i consolidar un nou circuit de comunicació amb Bombers per detectar i actuar en situacions de pobresa energètica.	Nombre de casos informats	2018	2018	Nou protocol d'actuació per la prevenció i l'atenció de persones en situació de pobresa energètica.
	Nombre de casos estudiats			
	Nombre de casos resolts			



Aprovat inicialment pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general local

Objectiu operatiu

3.1.2 Millorar l'atenció dels infants en situació de risc, de desprotecció

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
3.1.2.1 Implementar el protocol local d'atenció a la Infància i Adolescència en situació de risc	Data d'implementació del protocol.	2018	2018	
3.1.2.2 Incorporar noves accions i metodologies de treball en els projectes socioeducatius, segons el nou model SIS	Nombre de noves accions incorporades. Anual.	2018	2023	Mínim 1 any

Objectiu operatiu

3.1.3 Avançar en la implementació del nou model

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
3.1.3.1 Atendre la gestió del servei d'atenció diürna davant les situacions de risc segons la normativa establerta	Nombre accions acordades	2018	2023	
3.1.3.2 Revisar i actualitzar el protocol d'actuació establert entre la policia local i els serveis socials per atendre les urgències socials els caps de	Data de finalització de l'actualització Data de comunicació als i les professionals	2018	2018	Nou protocol d'emergències socials

setmana i nits

3.1.3.3 Crear un nou protocol entre policia local, igualtat i serveis socials per atendre la necessitat urgent d'allotjament de les dones i els seus fills/es víctimes de violència masculista

Data de finalització de l'actualització

2018

Nou protocol d'allotjament d'urgència per a víctimes de violència masculista

Data de comunicació als i les professionals

3.1.3.4 Garantir la bona articulació amb la resta dels serveis comunitaris del municipi

Nombre d'infants atesos i nombre d'infants que milloren la seva situació inicial.

2018

2023

Objectiu operatiu

3.1.4 Incorporar el clausurat social en la contractació pública

Acció

3.1.4.1 Incorporar les clausules socials en la redacció dels Plecs de condicions dels contractes públics que es gestionen des de serveis socials

Indicador

% de contractes públics gestionats des de serveis socials) que han incorporat les clausules socials.

2018

2022

Abans del 2023

Temporalitat

Inici Final

Resultat previst



Aprovat inicialment pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general acordat

Objectiu estratègic

3.2 Redefinir els models per a les prestacions de servei i les prestacions tecnològiques i econòmiques que donin resposta a les necessitats socials de les persones i les necessitats específiques del territori.

Objectiu operatiu

3.2.1 Incrementar l'autofinançament

Acció

3.2.1.1 Estudiar i valorar l'implementació del copagament en els serveis d'atenció domiciliària

Indicador

Data d'inici de l'estudi i valoració del copagament.

2018

2018

Estudi disponible l'octubre de 2018

Temporalitat

Inici Final

Resultat previst

Objectiu operatiu

3.2.2 Homogenitzar la metodologia i els criteris d'intervenció directa

Acció

3.2.2.1 Definir criteris d'intervenció que permetin homogenitzar i millorar els processos i procediments tècnics en la intervenció dels professionals de serveis socials

Indicador

Nombre de nous protocols implementats. Anual

2018

2023

Un mínim anual

Temporalitat

Inici Final

Resultat previst

3.2.2.2 Revisar el reglament d'ajuts econòmics i la resta de protocols

Nombre de modificacions establertes en cada protocol.

2018

2019

3.2.3 Adequar el nou model de transport adaptat i assistir al municipi d'acord al model de la Generalitat pel 2019

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	

3.2.3.1 Analitzar el perfil de les persones usuàries del transport adaptat i assistit	Existència d'un document que reculli el perfil de les persones usuàries	2018	2018	
3.2.3.2 Identificar aquells col·lectius que resten fora del model actual i proposar alternatives	Nombre d'alternatives proposades. Anual	2018	2023	
3.2.3.3 Identificar el col·lectiu que estan dins del model i que no utilitzen el servei de transport adaptat	Nombre de nous perfils identificats. Anual	2018	2023	

Línia: El treball en xarxa

Objectiu estratègic
3.3 Empoderar les organitzacions sense ànim de lucre, representatives d'interessos ciutadans i de les persones usuàries de serveis socials, i en especial les organitzacions de foment de l'acció voluntària com a eina de cohesió i integració social.

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
3.3.1 Incrementar la coordinació amb els agents del sector				

3.3.1.1 Participar en taules d'ocupació i habitatge
Nombre de taules realitzades amb participació de serveis socials. Anual

3.3.1.2 Definir protocols de coordinació amb entitats del tercer sector
Nombre de protocols nous que s'elaboren. Anual

3.3.1.3 Elaborar acords de coordinació interinstitucionals
Nombre d'acords establerts. Anual

Objectiu operatiu

3.3.2 Establir fórmules de cooperació i disseny de circuits i protocols d'intervenció en xarxa que permeti optimitzar els recursos humans, físics i de serveis, i també millorar l'eficiència, tot garantint la prestació de serveis.

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
3.3.2.1 Definir i implantar mecanismes de comunicació en la cartera de serveis socials amb els professionals i agents locals	Existència d'un sistema de comunicació.	2018	2018	Abans de desembre del 2018.


AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT
 Aprobat inicialment pel Ple de data **21 JUNY 2018**
 El secretari general acatà 

3.4. Garantir la interacció dels serveis socials amb la resta de sistemes de benestar social.

3.4.1 Evolucionar cap un model d'atenció centrat en les persones

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
3.4.1.1 Implicar altres àmbits de l'ajuntament (educació, sanitat, esports) en el desenvolupament i execució d'accions de serveis socials	Nombre d'accions i actuacions interdepartamentals. Anual	2018	2023	Mínim 1 acció anual

3.4.2 Adequar el disseny organitzatiu i la metodologia de treball al nou model de serveis socials de Catalunya

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
3.4.2.1 Revisar el model existent i identificar àrees de millora i adequació al nou model	Nombre d'àrees identificades. Nombre d'actuacions realitzades en les noves àrees. Anual	2018	2018	Abans de desembre 2018 Mínim 3 anuals
3.4.2.2 Crear una comissió de treball de professionals per la implementació del model de serveis socials	Nombre de reunions realitzades a l'any i nombre de professionals que hi intervenen. Anual	2018	2023	


AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT
 Aprobat inicialment pel Ple de data

21 JUNY 2018

El secretari general actual

Eix4: Les persones que treballen en el sistema

Unia: El desenvolupament professional

Objectiu estratègic 4.1 Mantenir la dotació suficient de professionals de serveis socials per cobrir les necessitats territorials i socials.

Objectiu operatiu 4.1.1 Avançar en l'assoliment de la ratio de professionals que marca el contracte programa

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
4.1.1.1 Redistribució professionals i càrregues de treball	Nombre de protocols de coordinació elaborats. Anual	2018	2023	Mínim dos anuals

4.1.1.2 Incorporar personal administratiu a la composició dels serveis socials bàsics

4.1.1.3 Millorar i actualitzar el manual d'acollida a professionals de serveis socials	Data d'incorporació del nou manual	2018	2019	Nou manual d'acollida a professionals de Serveis Socials
--	------------------------------------	------	------	--

Objectiu estratègic 4.2 Donar suport als i les professionals dels serveis socials fomentant la comunicació, la compilació i la difusió dels coneixements, les experiències i les bones pràctiques.

Objectiu operatiu 4.2.1 Millorar la informació disponible per als i les professionals de serveis

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
4.2.1.1 Creació d'una plataforma per compartir documentació i eines de gestió pròpia de serveis socials	Disponibilitat de la plataforma.	2018	2020	Abans de finalitzar el 2020

Objectiu operatiu

4.2.2 Establir espais per a la gestió i per compartir coneixement

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
4.2.2.1 Reforçar el coneixement del sector apropant els àmbits acadèmics, col·legiats i professionals.	Nombre d'accions dutes a terme. Anual	2018	2023	Una acció mínima anual
4.2.2.2 Creació d'espais de trobada de professionals per compartir experiències i coneixements, i dissenyar eines	Nombre d'espais de trobada realitzats. Anual Nombre de participants	2018	2023	1 espai mínim i valoració final de la mateixa.

Objectiu operatiu

4.2.3 Promoure treballs de recerca que repercutixin en la presa de decisions i en el coneixement de la mateixa professió

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	

4.2.3.1 Recull de bones pràctiques	Nombre de bones pràctiques publicades. Anual	2018	2023	2 per any.
------------------------------------	--	------	------	------------

Línia: La seguretat

Objectiu estratègic

4.3 Garantir la capacització, el suport i la protecció dels i les professionals de serveis socials.

Objectiu operatiu

4.3.1 Garantir el suport formatiu als professionals

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
4.3.1.1 Realitzar formació als i les noves professionals	% de professionals formats en relació a les noves incorporacions	2018	2023	
4.3.1.2 Realitzar formació vinculada a la millora de la gestió	Nombre de cursos realitzats anualment i nombre de professionals que els realitzen. Anual	2018	2023	2 cursos per any i professional al
4.3.1.3 Fomentar la participació, la implicació i l'assumpció de responsabilitats de les persones i els equips que integren la XSSAP	Nombre d'accions adreçades a la participació i la implicació dels professionals. Anual	2018	2023	Mínim 2 accions per any

Objectiu operatiu							4.3.2 Millorar la comunicació interna i el treball de tot l'equip de serveis socials	
Acció		Indicador	Temporalitat		Resultat previst			
			Inici	Final				
4.3.2.1 Revisar i establir nous espais de coordinació i relació entre professionals, comandaments i direcció del servei	Data d'establiment dels nous espais	2018	2018	Nous espais operatius de coordinació				
4.3.2.2 Crear espais periòdics de trobada	Nombre d'espais creats anualment i nombre de professionals participants. Anual	2018	2023	Participació del 50% de professionals				
	Nombre de reunions anuals de cada nou espai i % de professionals participants. Anual	2018	2023	Participació del 80% de professionals				
4.3.2.3 Realitzar una jornada anual de reflexió	Data de realització de la jornada.	2019	2023	Participació 100% de professionals				
Objectiu operatiu							4.3.3 Millorar els sistemes i mecanismes de seguretat dels professionals	
Acció		Indicador	Temporalitat		Resultat previst			
			Inici	Final				
4.3.3.1 Implementació d'un protocol de	Data d'implementació del	2018	2018	Abans finalització				

seguretat	protocol.	6 2018	
		2018	2018
4.3.3.2 Formació específica en l'àmbit de la seguretat	Nombre de professionals que participen en la formació de seguretat.		Participació del 100% de professionals

Eix5: Planificació i avaluació

Línia: La millora continua i la gestió del coneixement

Objectiu estratègic

5.1 Potenciar la millora contínua dels serveis socials municipals.

Objectiu operatiu

5.1.1 Socialitzar i posar en valor el coneixement i experiència dels i les professionals de serveis socials

Acció	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
5.1.1.1 Promoure la presència activa de tècnics com a ponents i moderadors/es en jornades, actes i espais tècnics de serveis socials	Nombre de jornades i actes on s'ha participat de forma activa. Anual	2018	2023	3 anuals.

21 JUNY 2018

El secretari general actua