

Ajuntament de Vic

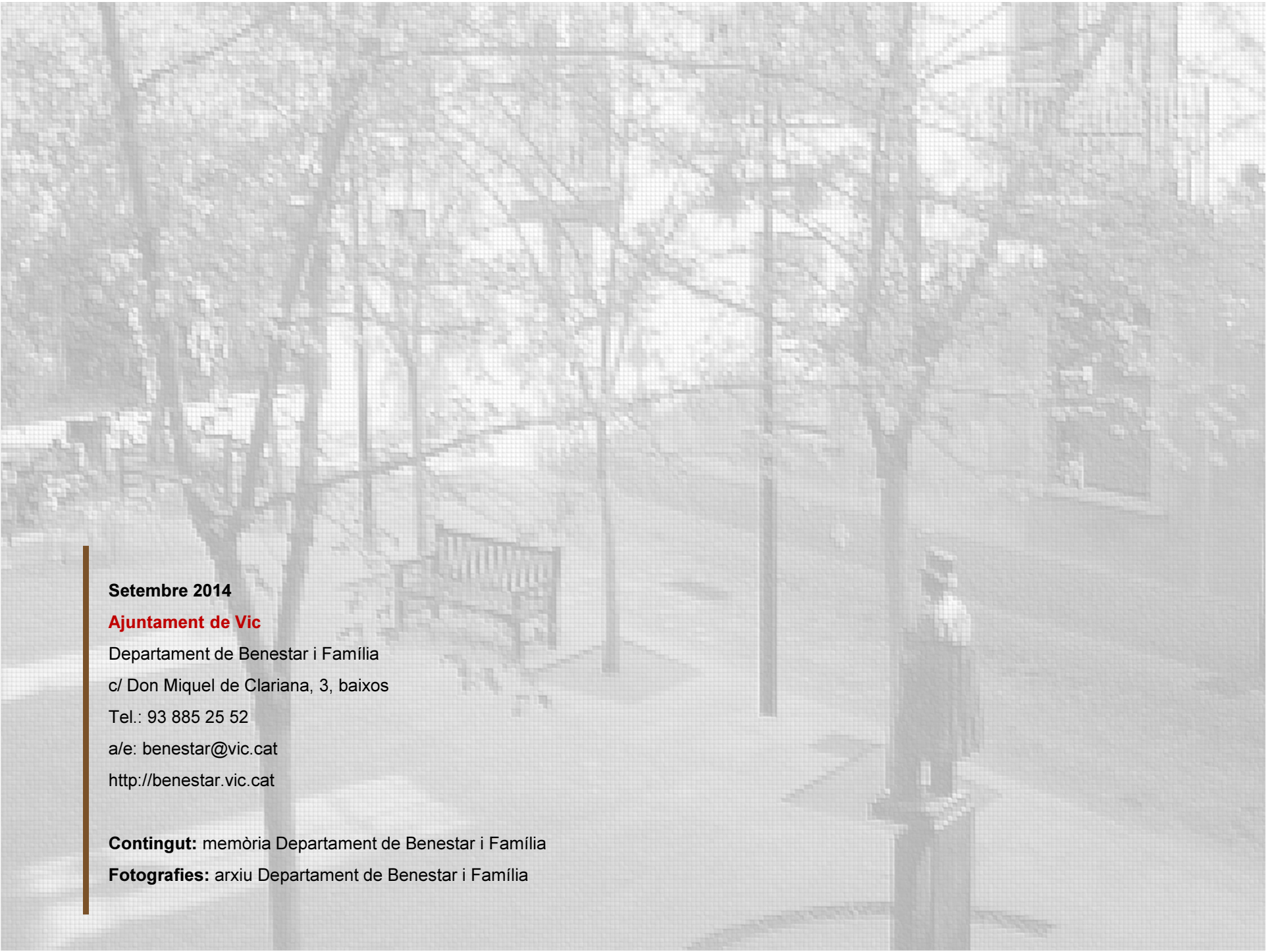
## Àrea Social

Benestar i Família  
Educació  
Joventut  
Salut Pública

## Memòria 2013

Departament de Benestar i Família

Vic, setembre 2014



**Setembre 2014**

**Ajuntament de Vic**

Departament de Benestar i Família

c/ Don Miquel de Clariana, 3, baixos

Tel.: 93 885 25 52

a/e: [benestar@vic.cat](mailto:benestar@vic.cat)

<http://benestar.vic.cat>

**Contingut:** memòria Departament de Benestar i Família

**Fotografies:** arxiu Departament de Benestar i Família

<b>Presentació</b>	<b>2</b>
<b>1. Contextualització</b>	<b>3</b>
<b>2. Estructura i organització</b>	<b>5</b>
<b>3. Atenció social bàsica</b>	<b>6</b>
<b>4. Suport a la infància i adolescència</b>	<b>8</b>
<b>5. Promoció de l'autonomia i atenció a la dependència</b>	<b>12</b>
<b>6. Atenció a la pobresa i inclusió social</b>	<b>16</b>
<b>7. Qualitat</b>	<b>20</b>
<b>8. Memòria econòmica</b>	<b>22</b>
<b>Síntesi final</b>	<b>23</b>

Els serveis socials tenen com a finalitat *“assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones”*.

Els serveis socials s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic, de situacions de vulnerabilitat i de dependència i a la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de llur vida” (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials).

En el marc de les seves competències, el Departament de Benestar i Família de l'Ajuntament de Vic, disposa d'un equip de professionals que gestiona els diferents serveis i equipaments de la Cartera de Serveis Socials de la ciutat, que pretenen garantir i facilitar a la ciutadania l'accés a la informació, orientació, suport i a aquelles prestacions i serveis que tendeixen a afavorir en el desenvolupament i benestar de les persones.

L'objectiu d'aquesta memòria és fer visible la tasca realitzada des dels Serveis Socials Bàsics. D'aquesta manera es vol treballar per a fomentar la transparència en les accions socials públiques que es fan a la ciutat.

El document té diferents parts:

- Una primera part de contextualització, estructuració i organització del servei
- Una segona part que fa un repàs per tots els serveis i les accions realitzades durant el 2013
- Una tercera part que exposa els resultats de diversos aspectes que ajuden a millorar la qualitat del servei
- Una quarta part que recull la memòria econòmica del servei

Per qualsevol dubte i/o aclariment de les informacions que s'exposen en aquesta memòria, el contacte amb el Departament de Benestar i Família és:

c/ Don Miquel de Clariana, 3, baixos, Vic  
Tel.: 93 885 25 52  
a/e. [benestar@vic.cat](mailto:benestar@vic.cat)

2013

# 1. CONTEXTUALITZACIÓ

En aquest apartat s'explica la informació bàsica per a contextualitzar els Serveis Socials Bàsics, exposant:

- Missió, visió i valors del servei
- Normativa
- Entorn
- Cobertura del servei

## MISSIÓ

- Promoure el benestar de la ciutadania i millorar-ne la seva qualitat de vida mitjançant la formació, l'orientació i el suport a la persona i/o família en qualsevol moment del cicle vital: infància, adolescència, joventut, edat adulta o vellesa
- Desenvolupar accions de prevenció, inserció i integració social i laboral
- Garantir l'accessibilitat i informació dels recursos existents a tota la comunitat
- Garantir l'equitat dels serveis i prestacions
- Promoure i potenciar la capacitat de la persona/família o entorn significatiu per tal que es facin responsables de sí mateixos
- Fomentar la integració de tots els col·lectius i la interculturalitat
- Apropar els serveis a les persones potenciant els recursos de proximitat

## VISIÓ

- Combatre els prejudicis socials que tendeixen a una errònia assimilació amb beneficència
- Desmitificar la idea de serveis dirigits a persones immigrades
- Facilitar el treball en xarxa entre els diferents recursos socials, socio-sanitaris i educatius de la ciutat, per tal d'unificar criteris i optimitzar recursos
- Donar resposta a les necessitats de les persones amb el màxim d'eficiència
- Contribuir al benestar de la població a través de la millora contínua dels serveis i prestacions existents
- Oferir un servei centrat en la persona i el seu entorn sociofamiliar
- Identificar el Departament de Benestar i Família com a servei capdavanter en Qualitat

## VALORS

- Comunicació i escola empàtica
- Equitat
- Confidencialitat
- Treball en equip, treball en xarxa i transversalitat
- Millora contínua
- Flexibilitat
- Confiança
- Cohesió i cooperació
- Objectivitat
- Eficiència
- Atenció individualitzada integral
- Accessibilitat
- Proximitat a les persones i a la comunitat
- Rigor

2013

## NORMATIVA CATALANA DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials

[www20.gencat.cat/portal/site/portaldogc/menuitem.c973d2fc58aa0083e4492d92b0c0e1a0/](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaldogc/menuitem.c973d2fc58aa0083e4492d92b0c0e1a0/)

Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic

[www20.gencat.cat/portal/site/portaldogc/menuitem.c973d2fc58aa0083e4492d92b0c0e1a0/](http://www20.gencat.cat/portal/site/portaldogc/menuitem.c973d2fc58aa0083e4492d92b0c0e1a0/)

Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011

[w110.bcn.cat/ServeisSocials/Continguts/Menu%20Lateral/Documents/Fitxer/s/Cartera%20SS%202010-2011.pdf](http://w110.bcn.cat/ServeisSocials/Continguts/Menu%20Lateral/Documents/Fitxer/s/Cartera%20SS%202010-2011.pdf)

Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència

[www.gencat.cat/eadop/imatges/5641/10146047.pdf](http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5641/10146047.pdf)

Llei 39/2006, de 14 de desembre de 2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

[www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/10Dependencia/Llei\\_Dependencia/lleiestataldep.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/10Dependencia/Llei_Dependencia/lleiestataldep.pdf)

### **Altres normatives d'interès:**

- Llei 12/1983, del 14 de juliol, d'administració institucional de la sanitat i de l'assistència i els serveis socials.
- Llei 5/2008, del 24 d'abril, dels drets de les dones a eradicar la violència masclista.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya
- Pla estratègic de serveis socials de Catalunya (2010-2013)
- Pla de qualitat dels serveis socials a Catalunya (2010-2013)

## ENTORN

Durant el 2013, la ciutat de Vic va tenir una població de 41.941 habitants i una densitat de població de 1.353 hab./km<sup>2</sup>.

El 64% dels habitants tenien entre 18 i 65 anys, el 21% entre 0 i 17 anys i el 15% eren persones de més de 66 anys.

La renda per càpita ha estat de 14.929€/hab. i la taxa d'atur del 19,2%.

## COBERTURA DEL SERVEI

El nombre de persones ateses al Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) va ser de 4.629 persones, suposant l'11% de la població total.

En relació a la cobertura per edat, s'ha atès l'11,5% dels infants i joves de 0 a 17 anys, el 10% dels adults de 18 a 65 anys i el 16% de les persones majors de 66 anys de la ciutat.

2013

# 2.

## ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ

### PERSONAL DEL DEPARTAMENT

El Departament de Benestar i Família està estructurat amb tres equips, un d'acollida i dos de tractament i seguiment. Cada equip està conformat per diferents perfils professionals: treballadors socials, educadors socials, treballadors familiars i compta amb el suport d'administratiu, una tècnica de qualitat i una infermera. En total, durant el 2013 l'equip va estar conformat per 29 professionals.

ÀREA SOCIAL. Regidor/a de l'Àrea Social	BENESTAR I FAMÍLIA. Regidor/a del Dpt.	COORDINADOR/A DE L'ÀREA SOCIAL	CAP UNITAT		QUALITAT: tècnica social ADMINISTRACIÓ (administrativa i aux. administrativa)	
				<b>Equip Acollida</b>		Treballadors/es socials Auxiliar gestió Treballador/a familiar
				<b>Equip Famílies</b>		Treballadors/es socials Educatadors/es socials Treballadors/es familiars Auxiliars gestió
				<b>Equip Adults</b>		Treballadors/es socials Educatador/a social Treballadors/es familiars Auxiliars gestió Infermer/a

El servei efectua una gestió mixta, disposant de serveis gestionats per professionals propis i d'altres estant externalitzats. A banda, Vic compta amb la presència d'entitats del tercer sector que sumen i complementen l'actuació que es porta a terme des de la mateixa administració. En aquest sentit, es tendeix a aproximar mirades i promoure treball en xarxa.

Tot l'equip de professionals gestionen una cartera de serveis o accions distribuïts en quatre blocs principals (*Cartera de Serveis Socials d'Osona*): <http://www.vic.cat/viure-a-vic/benestar-i-familia>:

- Atenció social bàsica
- Suport a la infància i famílies
- Promoció de l'autonomia i atenció a la dependència
- Atenció a la pobresa i inclusió social

2013

# 3. ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA

Els Serveis Socials Bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Garanteixen la proximitat amb les persones usuàries i amb els seus àmbits relacionals més propers (àmbit familiar i social).

Els Serveis Bàsics d'Atenció Social són el conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat per equips tècnics, amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones (*Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-11*).

Els equips de professionals atenen i acompanyen a les persones i famílies que presenten situacions de vulnerabilitat social, per tal de promoure la seva autonomia, afavorint la inclusió social i millorant la seva qualitat de vida. En aquest apartat s'exposaran les dades més significatives del treball social realitzat:

- Persones ateses
- Actuacions
- Temàtica de les situacions ateses
- Servei de suport a les entitats amb finalitats socials

## PERSONES ATESES

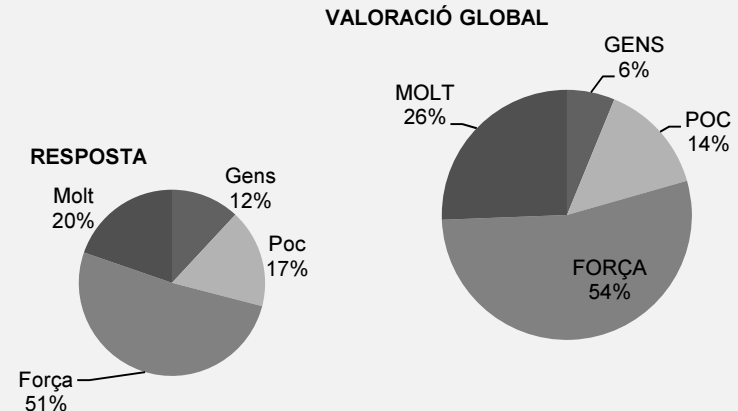
Durant el 2013 es va atendre 4.629 persones, essent un 11% dels habitants de la ciutat de Vic.

La **cobertura del servei** per edats va ser la següent:

- Infants i joves de 0 a 17 anys = **22%**
- Adults de 18 a 65 anys = **57%**
- Persones majors de 66 anys = **21%**

## SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

A nivell global, el 2013 un 80% dels enquestats van valorar positivament el servei i un 71% estaven satisfets amb la resposta rebuda i els resultats obtinguts després del contacte amb el servei.



Nombre total de casos enquestats = 67



2013

## ACTUACIONS

Durant el 2013, els tècnics han realitzat 5.890 visites, un 11% de les quals eren a persones que assistien al servei per primera vegada. Les actuacions que s'han realitzat han estat d'informació, orientació, assessorament, tràmit, derivació, prevenció social, ajut a domicili i/o d'allotjament alternatiu.

En quan al perfil de les persones que han assistit al servei per primera vegada es poden destacar les següents dades més rellevants:

- El 39% eren famílies nuclears i el 35% persones soles
- El 72% dels casos disposaven d'un habitatge (d'aquests el 22% tenien un habitatge en propietat) i l'1% no tenien cap habitatge per viure
- Les persones amb ingressos inferiors al salari mínim interprofessional suposaven el 58% de les persones ateses. De les persones amb ingressos, cal destacar que el 21% disposaven d'un treball assalariat i el 13% d'una pensió

## TEMÀTICA DE LES SITUACIONS ATESES

Les situacions diagnosticades i ateses al servei van ser unes 7.000, que van tenir la tipologia següent: habitatge (304 casos), econòmiques (3.746 casos), laborals (473 casos), salut i drogodependències (196 casos), discapacitats (56 casos), aprenentatge (235 casos), sospita de maltractament (183 casos), mancances socials i familiars (1.469 casos) i/o altres (338 casos).

## SERVEI DE SUPORT A LES ENTITATS AMB FINALITATS SOCIALS

El 2013 es van subvencionar 15 entitats de la ciutat que treballen entorn a l'àmbit social. En aquest apartat de subvencions s'hi inclouen aportacions a entitats socials per a projectes puntuals, però també aportacions a serveis de gran envergadura com el menjador social o el Rebost Solidari.



### Resum de l'apartat

	DADA
<i>Nombre de persones ateses</i>	4.629
<i>Cobertura del servei a la població</i>	11%
<i>Visites realitzades</i>	5.890
<i>Situacions diagnosticades i ateses</i>	7.000
<i>Satisfacció amb el servei</i>	80%
<i>Entitats subvencionades</i>	15

2013

## 4. SUPPORT A LA INFÀNCIA I FAMÍLIES

En el primer apartat s'explicava que el Departament s'estructura en tres equips. Un dels equips està orientat al treball en famílies que presenten situacions de vulnerabilitat, amb l'objectiu de:

- Acompanyar-les al llarg dels diferents cicles vitals, en les diferents necessitats que vagin sorgint
- Mobilitzar els recursos d'informació, orientació i suport adequats a cada situació
- Contribuir en la millora de la seva qualitat de vida, enfortint les seves capacitats i apoderant-les

La intervenció amb les famílies es desenvolupa a través de diferents serveis o prestacions:

- Els serveis socials als centres escolars
- El servei de centre obert
- Projectes dirigits als joves
- Ajuts i prestacions econòmiques a les famílies
- Servei d'Atenció al Domicili
- Treball grupal d'acompanyament a l'educació dels fills i filles

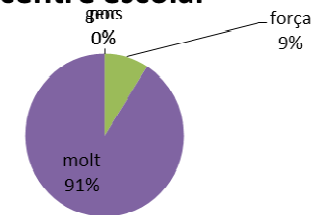
## SERVEIS SOCIALS ALS CENTRES ESCOLARS

Els serveis socials posa a disposició de cadascun dels centres escolars un professional tècnic de referència amb l'objectiu de poder fer una atenció més integral i propera. En aquest marc, els tècnics de serveis socials desenvolupen funcions com:

- Valoració, suport i treball amb famílies en situació de risc social
- Seguiment i treball de l'absentisme escolar (*s'expliquen els resultats del curs 2012-2013 a la següent pàgina*)
- Orientació, assessorament i suport en problemàtiques grupals (ex. bullying, delinqüència...), en elaboració de projectes, en protocols o recursos municipals o supramunicipals, en ajuts escolars, etc.

Des de fa dos cursos s'està treballant per "referències", iniciant-les l'any 2012, i ha tingut molt bona rebuda per part dels centres escolars. Com es pot veure, el 91% dels centres han valorat molt positivament la utilitat de les referències.

### Utilitat del referent al centre escolar



2013

## SEGUIMENT I TREBALL DE L'ABSENTISME ESCOLAR

Una de les tasques que es treballen conjuntament entre SBAS i els centres escolars és el seguiment dels infants i els joves que presenten absentisme escolar.

Les dades que s'exposen a continuació fan referència al **curs escolar 2012-2013**, ja que es treballa seguint el curs escolar i no l'annualitat.

El curs escolar 2012-2013 hi va haver un total de 65 casos atesos per absentisme escolar, sobretot dels grups de 1r i 3r ESO, 2n primària i P5. La quantitat de casos per centre escolar va ser similar. Sobretot es van treballar casos d'absentisme total i absentisme puntual.

Les intervencions realitzades en els casos d'absentisme van girar entorn a les entrevistes amb els infants o joves, amb les seves famílies, la coordinació i treball conjunt amb els centres escolars, el suport als mestres i professors, domicilis, entrevistes conjuntes amb el centre escolar, treball conjunt amb altres serveis de la ciutat, etc. La majoria dels casos d'absentisme escolar es van resoldre.



## SERVEI SOCIOEDUCATIU CENTRE OBERT

El Centre Obert és un servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dóna suport, que estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i que compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat (*Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-11*).

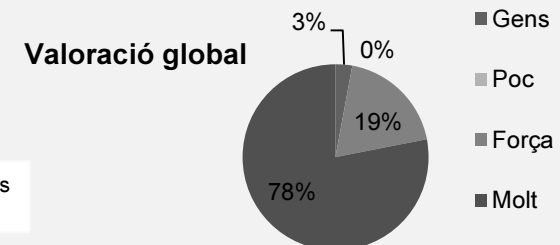
El Centre Obert disposa de 89 places disponibles. Al llarg del 2013 es va atendre a un total de 99 infants i joves, de 74 famílies, distribuïts de la següent manera:

Edat	Homes	Dones	Totals
7 a 12 anys	46	24	70
13 a 16 anys	8	18	26
17 a 18 anys	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>42</b>	<b>99</b>

A cada un dels infants i joves se'ls hi realitza un Projecte Educatiu Individual, que conté els objectius a treballar amb cada un d'ells i amb les seves famílies.

### SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

Un 97% d'infants i joves han valorat positivament el servei de Centre Obert.



Nombre total de casos enquestats = 82

## TREBALL AMB JOVES

El servei treballa conjuntament amb altres departaments de l'Ajuntament per coordinar les actuacions que es fan amb els joves a la ciutat.

Durant el 2013, s'han fet unes 7 reunions de coordinació per crear línies comunes, preparar activitats i accions conjuntes, conèixer l'estat dels diferents serveis, etc.

Cal destacar que, d'aquestes coordinacions, han sortit diferents projectes o propostes de millora:

- Base de dades de joves: s'ha elaborat una base compartida entre els diferents serveis per millorar el treball en xarxa
- Elaboració del projecte 9 a Vic: projecte destinat a l'acollida dels joves nous a la ciutat, que tenen dificultats per inserir-se formativament i laboralment a la ciutat
- Taula de joves: es va portar a terme la primera trobada entre els diferents serveis de la ciutat que treballen amb joves. Aquesta trobada va servir per facilitar la coneixença dels diferents serveis i presentar la "Guia interna de recursos dels serveis que treballen amb joves a la ciutat" feta per la regidoria d'Educació



## PRESTACIONS I AJUTS DE SUPORT A LA INFÀNCIA I A LA FAMÍLIA

Les prestacions i les ajudes de suport a la infància i a les seves famílies han estat les següents:

Tipus d'ajut o de prestació	Beneficiaris
<i>Escola bressol</i>	16
<i>Menjador escolar</i>	726 (ajuts curs escolar Dpt. Educació -Consell Comarcal-, Ajuntament de Vic i Creu Roja)
<i>Tractament psicopedagògic</i>	2
<b>TOTAL</b>	<b>744</b>

Alhora, conjuntament amb el Departament d'Educació de l'Ajuntament es van gestionar dues ajudes més:

- Convocatòria de subvenció als centres escolars per garantir que cap infant o jove es quedi sense llibres de text o material escolar. Durant l'any 2013, els centres escolars públics van rebre ajuda per aquest concepte del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, però els centres concertats no van tenir cap suport. Per aquest fet, la convocatòria de subvencions de l'Ajuntament va estar encarada a cobrir la necessitat dels centres concertats.  
El cost destinat a aquest concepte va ser de 28.578€.
- Es van fer 39 beques de casals d'estiu, amb un cost de 4.327€

En el cas dels **ajuts de menjador escolar** es va treballar conjuntament amb el Consell Comarcal per establir una única sol·licitud d'entrada de les demandes i es va fer una valoració conjunta de tots els casos. El treball conjunt i coordinat entre les dues organitzacions va millorar la gestió dels ajuts i va potenciar la resolució més ràpid de les modificacions i/o dubtes sorgits per part dels centres escolars o les famílies.

2013

## SERVEI D'ATENCIÓ AL DOMICILI (familiar-social)

Un equip de professionals ofereix un servei d'atenció a les persones o a les famílies dins el seu propi domicili amb l'objectiu de proporcionar suport familiar i social. El SAD familiar està format per diferents intervencions que tenen com a objectiu prevenir situacions de risc, assistir i educar.

Aquest servei s'ofereix amb personal propi de l'Ajuntament. Durant el 2013, es van fer 2.700 hores a 76 unitats familiars. El total de beneficiaris va ser de 231 (parets i fills).

## SUPORT URGENT A DONES QUE ES TROBEN EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA

Al llarg de l'any s'atenen diferents situacions de violència: familiars, masclista, de gènere, entre iguals, etc. Totes aquestes situacions es tracten amb els recursos i serveis de SBAS i VicDones-SIAD Osona.

A més, els serveis tenen un sistema urgent de resposta en situacions de violència a les dones i als seus fills/es. Durant el 2013 es van atendre en un servei d'acolliment d'urgència a 4 dones i 6 infants. Alhora, hi van haver altres situacions urgents que no van necessitar acolliment, però sí una atenció especialitzada. El servei va oferir suport social a 13 dones en situació d'urgència, suport psicològic a 8 dones i suport jurídic a 10 dones.

## SUPORT A L'EDUCACIÓ DELS FILLS I FILLES

El servei ha realitzat diferents accions per donar suport als pares i mares en l'educació dels seus fills/es. A part del treball individual amb les famílies, fet per els tècnics socials del servei, s'han realitzat diferents tallers educatius (accions grupals) amb el suport de la Generalitat de Catalunya i la Diputació de Barcelona i s'ha creat un nou programa propi anomenat "Elàstics Famílies". En total es van fer 5 activitats, en les que hi van acabar participant 52 famílies.



### Resum de l'apartat

	DADA
<i>Satisfacció dels centres escolars amb els seus referents de Serveis Socials</i>	91%
<i>Casos atesos d'absentisme escolar</i>	65
<i>Centre Obert</i>	99 beneficiaris 74 famílies 97% satisfacció
<i>Treball amb joves</i>	Creació d'una base de dades de joves Elaboració del projecte 9 a Vic Primera trobada de la Taula de joves
<i>Prestacions i ajuts</i>	783 beneficiaris 28.578€ destinats a ajuts de llibres
<i>SAD familiar</i>	231 beneficiaris 2.700 hores
<i>Atenció en situacions de violència</i>	Allotjament a 4 dones i 6 infants Suport social a 13 dones Suport psicològic a 8 dones Suport jurídic a 10 dones
<i>Suport a l'educació dels fills i filles</i>	5 activitats ofertades 52 famílies beneficiàries dels tallers educatius

2013

# 5. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

A continuació s'explicaran els diferents serveis, ajudes o prestacions adreçades a persones grans i/o dependents, per tal de millorar la seva qualitat de vida, evitar al màxim l'ingrés en centres residencials i rebre atenció al seu domicili:

- Servei d'Atenció al Domicili
- Programa d'Atenció a la Dependència
- Servei de tecnologia de suport i cura
- Servei d'ajudes tècniques
- Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda
- Habitatges tutelats
- Servei de centre de dia per a gent gran i transport adaptat
- Servei de promoció de l'envelliment actiu
- Vida i dignitat
- Servei de suport a les persones cuidadores no professionals
- Viure i conviure

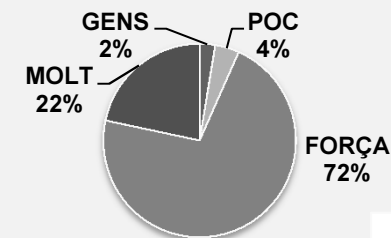
## SERVEI D'ATENCIÓ AL DOMICILI

El Servei d'Atenció al Domicili (SAD) vol donar resposta a les necessitats que presenten les persones que, per raons de manca o pèrdua d'autonomia física, psíquica o intel·lectual, tenen necessitat d'assistència i ajut per dur a terme les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària.

El nombre total d'usuaris de SAD va ser de 353 (145 unitats familiars), amb una destinació de 15.002 hores/any. El 2013 es van atendre 166 casos nous.

### SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

El 2013 un 94% dels enquestats han valorat positivament el servei.



Nombre total de casos enquestats = 30

### PROGRAMA D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

Durant el 2013 es van gestionar 131 Programes Individuals d'Atenció (PIAS). D'aquests, 55 persones eren homes i 76 dones. Es va finalitzar l'any amb 852 PIA vigents i es va fer seguiment de 481 persones dependents

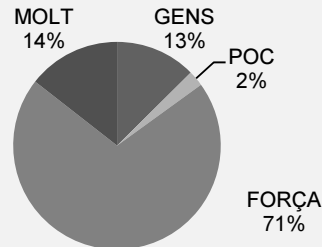
2013

## SERVEI DE TECNOLOGIA DE SUPORT I CURA (Teleassistència)

Durant el 2013 es van fer 110 altes de nous usuaris/àries. Al finalitzar l'any hi havia 619 usuaris/àries actius. El temps d'espera d'accés al servei va ser de 30 dies.

### SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

El 85% dels enquestats valoren positivament el servei de teleassistència.



Nombre total de casos enquestats = 60

## SERVEI D'AJUDES TÈCNIQUES (BAT Osona)

L'any 2013 es van fer 55 ajuts tècnics, distribuïts igualitàriament entre homes i dones. Sobretot, s'han ofert ajuts de cadires de bany, cadires de roda i caminadors. No obstant, tot i que en menys demanda, s'han servit grues, alçador de wc o llit, llit articulat o matalàs d'aire/aigua.

## SERVEI DE CENTRE DE DIA PER A GENT GRAN

El servei d'acolliment diürn per a gent gran és un servei públic municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions, amb la finalitat de donar suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i que complementen l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

Total usuaris = 97

L'Ajuntament de Vic té dos centres:

**Centre de Dia Caputxins:** durant el 2013 va atendre a un total de 30 persones.

**Centre de Dia Sant Jordi:** durant el 2013 va atendre a un total de 67 persones.

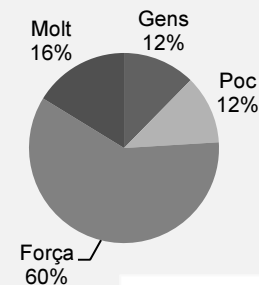
El **servei de transport adaptat** s'utilitza per facilitar l'accés de les persones assistents al servei. El 2013, un total de 24 persones van utilitzar aquest transport.

A més, el mes d'octubre del 2013 es va crear el **Consell de Participació del Centre de Dia per a gent gran (Sant Jordi)**. Està constituït per 9 vocals i 2 entitats representant a l'òrgan. El 2013 es va fer una sola reunió per a formalitzar la creació de l'òrgan.

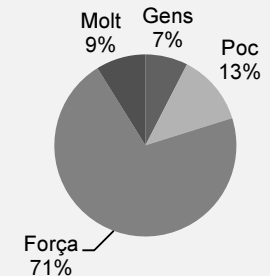
### SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

Entre el 76 i el 80% dels enquestats valoren el servei satisfactòriament. Les valoracions són similars en els dos serveis.

#### Caputxins



#### St. Jordi



Nombre total de casos enquestats = 33

2013

## SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'ENVELLIMENT ACTIU

El servei de promoció de l'envelliment actiu té l'objectiu de millorar la qualitat de vida de la gent gran i afavorir-ne la participació en activitats del municipi.

### Tallers de memòria i psicomotricitat

Durant el 2013 es van fer 9 tallers de memòria i 4 tallers de psicomotricitat als centres cívics, casals o entitats de Vic. El curs 2012-2013 van participar 370 persones (196 als tallers de memòria i 174 als tallers de psicomotricitat).

Els tallers de memòria van tenir una satisfacció molt positiva, ja que van obtenir un 91% de satisfacció global (d'un total de 126 enquestats).

### Celebracions puntuals

**Dia Internacional de la Gent Gran.** El mes d'octubre per celebrar aquesta activitat es va fer una caminada popular d'uns 5 km, que va acabar amb un berenar popular. La caminada va tenir 215 assistents.

**Festa Primavera.** El mes de maig es va celebrar la festa primavera de la gent gran amb una participació de 500 assistents. La festa va consistir en una missa solemne i un dinar popular que va acabar amb ball.

### Consell Local de la Gent Gran

Es va crear el 2001. El 2013 es va reunir dues vegades, va tenir 12 vocals i 10 entitats socials representant a l'òrgan.

## VIDA I DIGNITAT

El programa "Vida i dignitat" està destinat a detectar persones de més de 80 anys que viuen en situació de vulnerabilitat. Té per finalitat donar assistència i suport a les persones grans que viuen al seu domicili, complementant-lo amb els recursos existents a la ciutat i així assegurar que tinguin una qualitat de vida digne. El programa està gestionat per l'Associació per a la Sostenibilitat Ecològica Humana i Social

Durant el 2013 es van fer un total de 317 visites a domicili (gener a octubre). D'aquestes, 25 casos van generar un seguiment setmanal i a 2 se'ls hi va trobar un voluntari de suport.

## SERVEI DE SUPORT A LES PERSONES CUIDADORES NO PROFESSIONALS

S'ofereixen diferents tipus d'activitats per a cuidadors i cuidadores no professionals de persones amb dependència.

A finals de 2013 es va fer una activitat per als cuidadors i cuidadores, gestionada per Creu Roja i amb el suport de la Diputació de Barcelona, que va tenir 19 participants.



2013

## VIURE I CONVIURE

Programa que dona resposta a les necessitats de companyia de les persones grans i a les d'allotjament dels joves universitaris a Catalunya.

Durant el 2013 hi van haver 5 convivències (1 nova, 2 del curs anterior i 2 amb canvi d'estudiant).

## TARGETA D'APARCAMENT PER A PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA

El 2013 es van tramitar 62 targetes d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda que viuen i resideixen a la ciutat. També es van fer 7 targetes col·lectives.



## Resum de l'apartat

	DADA
<i>Servei d'ajuda a domicili</i>	353 usuaris (145 unitats familiars) 15.002 hores/any 166 casos nous 94% de satisfacció
<i>Programa atenció dependències</i>	131 gestions PIA 852 usuaris vigents 481 seguiments realitzats
<i>Teleassistència</i>	96 noves llars 542 aparells actius 448 llars ateses 619 usuaris actius 85% satisfacció
<i>BAT</i>	55 ajuts realitzats
<i>Centre de Dia</i>	97 usuaris 24 usuaris amb transport adaptat 76-80% satisfacció
<i>Tallers de memòria i psicomotricitat</i>	Oferta de 9 tallers de memòria i 4 de psicomotricitat 370 participants 91% satisfacció
<i>Celebracions puntuals</i>	715 participants
<i>Consell Local de la Gent Gran</i>	2 trobades/any
<i>Vida i dignitat</i>	27 beneficiaris 317 visites domicili
<i>Suport als cuidadors/es</i>	1 acció 19 participants
<i>Viure i conviure</i>	5 convivències
<i>Targetes aparcament mobilitat reduïda</i>	69

2013

# 6.

## ATENCIÓ A LA POBRESA I INCLUSIÓ SOCIAL

En aquest apartat s'explicaran els diferents serveis i/o prestacions d'ajuda a famílies i a persones que tenen dificultats per cobrir les necessitats bàsiques diàries:

- Prestacions econòmiques d'urgència social
- Xarxa alimentària
- Servei d'acolliment temporal
- Xarxa convivència ciutadana
- Economia de subministraments

L'objectiu d'aquests és prevenir i alleugerir els efectes de l'exclusió social i la pobresa.

Durant el 2012-2013, el servei va estar treballant conjuntament amb els diferents municipis de la comarca d'Osona per elaborar un únic **Reglament d'Ajuts d'Urgència Social**. Es va treballar un model únic de valoració econòmica i social, que serà d'aplicació a la ciutat a partir del 2014.

A més, durant l'any es va treballar la fase diagnòstica del **Pla d'Inclusió Social**, presentant els seus resultats públicament el mes de novembre (el document informatiu es pot trobar a la web del Departament: <http://benestar.vic.cat/>).

## PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL

Durant el 2013 es van oferir diferents prestacions econòmiques d'urgència social a persones i famílies amb baixos recursos econòmics.

A part es van gestionar diferents ajuts que depenen d'altres administracions o entitats, com seria la Renda Mínima d'Inserció (278 unitats familiars vigents a final d'any), ajuts de lloguer per deute, etc.

A continuació, s'exposen els ajuts propis de l'Ajuntament i els seus beneficiaris:

Tipus de prestació	Beneficiaris
<i>Manutenció (alimentació i vestit)</i>	3.442
<i>Habitatge (lloguer, hipoteca, allotjament alternatiu)</i>	12
<i>Subministres</i>	174
<i>Farmàcia</i>	12
<i>Productes higiene i/o neteja</i>	2
<i>Alimentació urgència</i>	50
<i>Tractament psicopedagògic</i>	2
<i>Desplaçaments i transport</i>	19
<i>Arranjament d'habitatges</i>	91
<i>Menjadors socials</i>	160
<i>Transeünts</i>	8
<b>TOTAL</b>	<b>3.972</b>

2013

## XARXA ALIMENTÀRIA

La Xarxa Alimentària de Vic-Osona consta de diferents dispositius que donen cobertura a la necessitat d'aliments a les persones i famílies amb un baix nivell econòmic.

### Rebost solidari

El **87%** dels usuaris/àries provenien de la ciutat de **Vic** i la resta de la comarca d'Osona.

Unitats familiars: **1.269**

Beneficiaris: **4.210**

Aliments lliurats: **400** tones

Bolquers entregats: **985** paquets (468 usuaris)

A més, es va destinar un 32% dels aliments a donar suport a les entitats. I, es van realitzar **5 accions de sensibilització**.

### Menjadors socials

La ciutat té dos menjadors socials: "El Tupí" i el menjador de "Càritas".

Beneficiaris: **369**

Àpats servits: **15.008**

A més, els menjadors socials fan **bosses** de sopar per els seus beneficiaris.

Beneficiaris de les bosses: **333**

Bosses servides: **13.497**

### Rebost minves

Empreses proveïdores: **17**

Entitats receptores: **22** (entre elles el Rebost Solidari)

Aliments recollits: **121.413 kg**

### Menú Low Cost

El nombre de places és de 150 per tota la comarca.

Beneficiaris Vic: **30**

Nombre d'àpats entregats Vic: **1.527**

### Ajuts menjador escolar

Nombre de beneficiaris = **726** (curs escolar)

### Menjador casals Gent Gran

Nombre de menús diaris : **70** (uns 23.520 menús aprox. any)

### Menjar per emportar Centre Dia

Beneficiaris: entre **8 i 14** usuaris/àries al mes

Professionals que treballen a la xarxa: **25**  
Voluntaris: **107**

2013

## SERVEI ACOLLIMENT TEMPORAL PER A PERSONES AMB SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL

Aquest servei consta de diferents dispositius que donen atenció a necessitats d'acolliment residencial urgent o a necessitats de residència temporal per a persones adultes en situació de marginació social. S'utilitzen recursos com pisos d'emergència o altres dispositius de similars finalitats.

El 2013 es van utilitzar 5 dispositius i es va donar resposta a 137 persones amb un total de 7.019 pernотacions.

El 2013 es va firmar el conveni entre l'Ajuntament de Vic i Catalunya Banc per la cessió de 12 pisos a baix cost per a persones o famílies amb baixos ingressos. Aquestes cessions no es van fer efectives fins el 2014.

## ECONOMIA DE SUBMINISTRAMENTS

Formació pràctica per a millorar la gestió dels subministres en habitatges particulars. Es treballen continguts de les factures d'aigua, llum, gas/butà i deixalleria/impostos.

Format: treball grupal

Durant el 2013 es van fer 8 grups, de 4-5 sessions setmanals cada un. En total van assistir-hi 60 persones. La situació econòmica d'aquestes famílies era precària, ja que entre el 42% i 55% dels casos tenien ingressos inferiors a 426€.

## XARXA CONVIVÈNCIA CIUTADANA

La Xarxa de Convivència Ciutadana és un espai de trobada físic i virtual on diversos professionals de l'àmbit de la salut, serveis socials, seguretat i justícia estudien i posen en comú la gestió de casos que generen, o poden generar, greus problemes de convivència i que amb un treball en xarxa es fa més eficient la tasca que cada servei porta a terme.

El 2013, la Xarxa ha estat formada per diferents professionals de 5 departaments de l'Ajuntament i 4 entitats/organitzacions del territori.

Conjuntament es van treballar 30 casos, se'n van donar d'alta 8 i se'n van tancar 4. A final d'any, el nombre de casos en actiu eren 22.

Cal destacar que un 36% dels casos que es van treballar presentaven problemes de malaltia mental greu amb anys d'evolució; o que un 27% presentaven múltiples problemes (condicions deficientes de neteja, sense cobertura en necessitats bàsiques...). La resta de casos treballats presentaven problemes de deteriorament cognitiu greu, delinqüència, consums, entre altres.



2013



## Resum de l'apartat

	DADA
<i>Prestacions econòmiques d'urgència</i>	3.972 beneficiaris
<i>Renda Mínima d'Inserció</i>	278 unitats familiars
<i>Xarxa alimentària</i>	Consta de set dispositiu <i>Rebost solidari</i> : 4.210 beneficiaris <i>Rebost minves</i> : 22 entitats receptores <i>Ajuts menjador escolar</i> : 726 beneficiaris en total <i>Menjar per emportar Centre Dia</i> : 8-14 usuaris/mes <i>Menjadors socials</i> : 369 beneficiaris migdia i 333 beneficiaris de sopars <i>Menú Low Cost</i> : 30 beneficiaris <i>Menjadors casals gent gran</i> : 70 menús/dia
<i>Servei acolliment temporal</i>	5 dispositius 137 beneficiaris
<i>Economia de subministraments</i>	8 grups 60 participants
<i>Xarxa Convivència Ciutadana</i>	30 casos treballats



2013

# 7. QUALITAT

En aquest apartat s'explicaran tots aquells aspectes de suport que ajuden a millorar el funcionament diari dels diferents serveis:

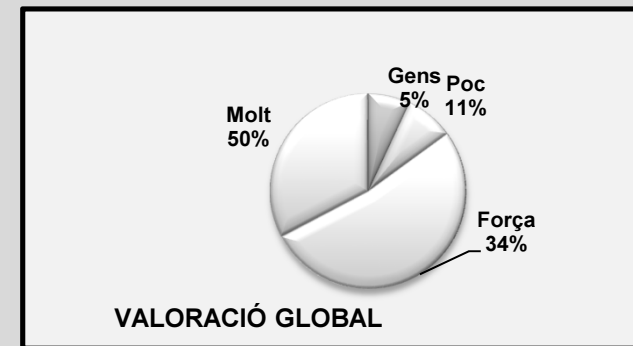
- Satisfacció de les persones ateses amb el servei
- Millora continua del servei

## SATISFACCIÓ DEL SERVEI

Al llarg de la memòria s'ha anat presentant diferents resultats de les enquestes de satisfacció que es van realitzar durant l'any (Centre Obert, SAD, TASS, etc.). A continuació es presenten els resultats globals de satisfacció envers tots els Serveis Socials Bàsics de Vic. Es van enquestar un total de 417 persones.

El 84% dels enquestats valora satisfactòriament el servei. Els aspectes més ben valorats són l'avaluació final que fan del servei en relació a la resposta i l'atenció rebuda (tracte, temps d'espera, espais utilitzats...).

Els aspectes menys valorats han estat la visibilitat del servei (els enquestats no coneixien els serveis abans d'utilitzar-los) i la resposta obtinguda (en alguns casos, la persona no té la resposta esperada). No obstant, aquests aspectes no suposen mai més del 40% del total d'enquestats.



2013

## MILLORA CONTINUA DEL SERVEI

### Formació dels professionals

**Supervisió.** Durant l'any 2013, 14 professionals van assistir a una supervisió de casos, gestionada per la Diputació de Barcelona. Es van fer 7 sessions de 2h.

**Assistència a formacions.** El conjunt de professionals del Departament van realitzar 232h de formació (cursos o jornades). El contingut de la formació va ser molt variada, però relacionat amb el treball que realitza el servei.

Cada professional, quan acaba el curs, realitza una enquesta de valoració de l'activitat. El 2013, un 70% dels professionals van omplir les enquestes. D'aquestes se'n va extreure que un 80% de la formació va ser interessant i va comportar millores en la formació del personal.

**Gestió del coneixement.** El 2013 es van fer 21 accions de gestió del coneixement (sessions de traspàs d'informació i de continguts).

### Suport formatiu a l'exterior

**Alumnes de pràctiques.** Durant l'any 2013 es va atendre i formar a 2 alumnes de pràctiques dels estudis de Grau en Treball Social de la Universitat de Vic i 1 alumna del Grau d'Educació Social de la mateixa universitat.

**Demanda d'informació del servei.** A part de formar als alumnes de pràctiques s'atenen contínuament diferents persones que demanen informació dels serveis i accions que es treballen al Departament. D'octubre a desembre es van atendre 12 demandes. Un 75% d'aquestes es van resoldre de forma eficaç, és a dir, donant resposta abans de 10 dies laborables.

**Formacions impartides.** Un professional va fer 1 ponència sobre la Xarxa Alimentària Vic-Osona en el marc de les Càpsules d'Innovació Social organitzades per el Consorci d'Acció Social de Catalunya. A més, es va fer 1 sessió de difusió i explicació del Departament a organitzacions i entitats del territori (socials, sanitàries...).



### Resum de l'apartat

	DADA
<i>Satisfacció amb el servei</i>	417 enquestats 84% de satisfacció global
<i>Millora formativa dels professionals</i>	<i>Supervisió:</i> 7 sessions amb una assistència de 14 professionals <i>Assistència a formacions:</i> 232 hores amb una satisfacció de la formació rebuda del 80% <i>Gestió del coneixement:</i> 21 accions
<i>Suport formatiu a l'exterior</i>	<i>Alumnes pràctiques:</i> 3 <i>Demanda d'informació del servei:</i> 12 <i>Formacions impartides:</i> 2

2013

# 8. MEMÒRIA ECONÒMICA

## BALANÇ ECONÒMIC

Concepte	Ingressos	Despeses
<i>Serveis Socials Bàsics</i>	1.947.038€	1.947.038€
<i>Serveis Socials Especialitzats</i>	786.955€	786.955€
<b>TOTAL</b>	<b>2.733.993€</b>	<b>2.733.993€</b>

**Balanç** 0€

El Departament destina el 32% de la seva despesa en remuneració per el personal, un 15% en subvencions a entitats, un 6% en prestacions individuals i el 47% restant per a béns corrents, serveis o manteniment.





2013

# SÍNTESI FINAL

## ATENCIÓ SOCIAL

Nombre de professionals al Departament: **29**

Nombre de persones ateses: **4.629**

Cobertura del servei a la població: **11%**

Visites realitzades: **5.890**

## PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA

Beneficiaris SAD:  
**353**

Targetes  
aparcament: **69**

PIA'S vigents:  
**852**

Participants  
suport a  
cuidadors/es: **19**

Beneficiaris  
TASS: **619**

Beneficiaris Viure  
i conviure: **5**

Ajuts BAT: **55**

Beneficiaris Vida i  
dignitat: **27**

Beneficiaris  
Centre Dia: **97**

Participants  
celebracions  
puntuals gent  
gran: **715**

Participants  
tallers memòria i  
psicomotricitat:  
**370**

## ATENCIÓ A LA INCLUSIÓ SOCIAL

Beneficiaris  
prestacions  
econòmiques:  
**3.972**

Dispositius Xarxa  
Alimentària: **7**

Beneficiaris  
serveis acolliment  
temporal: **137**

Beneficiaris RMI:  
**278**

Casos treballats  
Xarxa  
Convivència: **30**

Participants  
economia  
subministraments:  
**60**

## SUPORT FAMÍLIES

Casos atesos d'absentisme escolar: **65**

Casos atesos al Centre Obert: **99 infants i joves**

Beneficiaris de prestacions i ajuts família: **783**

Beneficiaris SAD famílies-social: **231**

Beneficiaris tallers educatius: **52 famílies**

Suports en situacions de violència: **41**

84% de  
satisfacció  
amb el servei

2.733.933€ de  
despeses i  
ingressos

## Millora continua

Hores de formació: **232 + 14** de supervisió

Atenció a estudiants: **15 + 2** formacions impartides



**Ajuntament de Vic**

