

Ajuntament de Vic


Àrea Social

Benestar i Família
Educació
Joventut
Salut Pública

Memòria 2014

Departament de Benestar i Família

Vic, abril de 2015



Abril de 2015

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

<http://benestar.vic.cat>

Contingut: memòria Departament de Benestar i Família

Fotografies: arxiu Departament de Benestar i Família

2014

SUMARI

Presentació	2
1. Contextualització	3
2. Estructura i organització	5
3. Atenció social bàsica	6
4. Suport a la infància i adolescència	8
5. Promoció de l'autonomia i atenció a la dependència	12
6. Atenció a la pobresa i inclusió social	16
7. Foment de la convivència i cohesió social	20
8. Qualitat i millora del servei	22
9. Memòria econòmica	25
Síntesi final	26

Els Serveis Socials són competència municipal i 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.

A més dels recursos municipals es compta amb una extensa xarxa d'entitats al territori, sense el suport de les quals no seria possible portar a terme tot el treball realitzat al Departament de Benestar i Família.

L'objectiu de les memòries del Departament 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 2014
- 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

2014

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

2014

NORMATIVA CATALANA DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

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

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/

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/Fitxers/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

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

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)
- Pla d'actuació local en matèria de Serveis Socials (2011-2014)

ENTORN

Durant el 2014, la ciutat de Vic va tenir una població de 42.728 habitants. El 21% dels habitants tenien entre 0 i 17 anys, el 64% entre 18 i 65 anys i el 15% eren persones de més de 66 anys.

COBERTURA DEL SERVEI

El nombre de persones ateses al Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) va ser de 11.334 persones, suposant el 26,5% de la població total.

En relació a la cobertura per edat respecte a la població total, es va atendre el 18% dels infants i joves de 0 a 17 anys, l'11% dels adults de 18 a 65 anys i el 22% de les persones majors de 66 anys de la ciutat.

2014

2.

ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ

A continuació es pot conèixer l'estructura organitzativa del Departament de Benestar i Família, els professionals que han treballat durant l'any i l'estructura de la Cartera de Serveis Socials Bàsics municipals.

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'administratius, una tècnica de qualitat i una infermera.

En total, durant el 2014 van treballar al servei 37 professionals, comptant les altes i baixes.

ÀREA SOCIAL. Regidor/a de l'Àrea Social	BENESTAR I FAMÍLIA. Regidor/a del Dpt.	COORDINADORA/A DE L'ÀREA SOCIAL	CAP UNITAT SERVEIS SOCIALS	Equip Acollida	Treballadors/es socials	QUALITAT: tècnic/a social	ADMINISTRACIÓ (administrativa i aux. administrativa)
					Auxiliar gestió		
					Treballador/a familiar		
				Equip Famílies	Treballadors/es socials		
					Educadors/es socials		
					Treballadors/es familiars		
				Equip Adults	Auxiliars gestió		
					Treballadors/es socials		
					Educador/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 que 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 a 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*: <http://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
- Foment de la convivència i cohesió social

2014

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 2014 es van atendre 11.334 persones, essent un 26,5% dels habitants de la ciutat de Vic.

El nombre d'unitats familiars va ser de 3.542, de les quals 890 eren noves al servei (un 68% no havien assistit mai al servei i el 32% feia més de dos anys que no hi assistien); 45 unitats familiars més que l'any 2013.

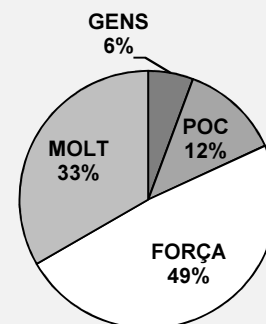
Les persones ateses estaven distribuïdes segons les franges d'edat següents:

- Infants i joves de 0 a 17 anys = **27%** (un 5% més que l'any 2013)
- Adults de 18 a 65 anys = **50%** (un 7% menys que l'any 2013)
- Persones majors de 66 anys = **23%** (un 2% més que l'any 2013)

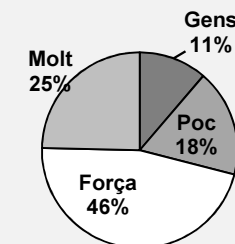
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

A nivell global, el 2014 es va aconseguir una mitjana de satisfacció global de 8 sobre 10, així com un 7 sobre 10 de satisfacció en la resposta rebuda i els resultats obtinguts després del contacte amb el servei.

VALORACIÓ GENERAL



RESPOSTA



Nombre total de casos
enquestats = 78

2014

ACTUACIONS

Durant el 2014, els tècnics van realitzar 6.915 visites. Les actuacions que es van realitzar van ser d'informació, orientació, assessorament, tràmit, derivació, prevenció social, ajut a domicili i/o d'allotjament alternatiu.

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

- El 41% eren famílies nuclears i el 26% persones soles
- El 81% dels casos disposaven d'un habitatge (d'aquests el 35% tenien un habitatge en propietat) i el 3% no tenien cap habitatge per viure
- Les persones amb ingressos inferiors al salari mínim interprofessional suposaven el 42% de les persones ateses
- Majoritàriament provenien del territori en un 57% (nacionalitat espanyola) i de l'Àfrica en un 27%
- En un 56% dels casos assistien al servei per iniciativa pròpia

TEMÀTICA DE LES SITUACIONS ATESES

Les situacions diagnosticades i ateses al servei van ser unes 4.463, que van tenir la tipologia següent: econòmiques (51%), socials o familiars (13%), laborals (9%), salut o drogodependències (9%), habitatge (6%), discapacitat (5%), aprenentatge (3%), sospita de maltractament (2%) i altres (2%).

SERVEI DE SUPORT A LES ENTITATS AMB FINALITATS SOCIALS

El 2014 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 Banc d'Ajudes Tècniques.



Resum de l'apartat

	DADA
<i>Nombre de persones ateses</i>	11.334
<i>Cobertura del servei a la població</i>	26,5%
<i>Visites realitzades</i>	6.915
<i>Situacions diagnosticades i ateses</i>	4.463
<i>Satisfacció amb el servei</i>	8 sobre 10
<i>Entitats subvencionades</i>	15

2014

4.

SUPORT 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
- Prestacions i ajuts de suport a la infància i a la família
- Servei d'Atenció al Domicili
- Suport urgent a dones que es troben en situació de violència
- Suport 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:

- Detecció, valoració i intervenció de situacions amb indicadors de vulnerabilitat o risc social
- Vincle entre escola-comunitat. Enllaç entre diferents centres escolars en relació a informacions generals de la ciutat, donant a conèixer els diferents recursos i serveis del territori

Des de fa tres cursos s'està treballant per "referències", iniciant-les l'any 2012. Aquesta metodologia de treball es valora positivament per part dels diferents agents implicats.



2014

SEGUIMENT I TREBALL DE L'ABSENTISME ESCOLAR

Una de les tasques que es treballa 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 2013-2014**, ja que es treballa seguint el curs escolar i no l'annualitat.

El curs escolar 2013-2014 hi va haver un total de 36 casos atesos per absentisme escolar, sobretot dels grups de 1r ESO, 6è o 1r de primària. En un 67% dels casos es treballaven absentismes esporàdics, puntuals o intermitents, només en el 33% dels casos es van treballar situacions d'absentisme total, crònic o regular.

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. El 56% dels casos d'absentisme escolar es van resoldre positivament i la resta es continuen treballant.



SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA-CENTRE OBERT

El servei treballa per a la prevenció i promoció de les famílies que viuen una situació de risc social. El servei treballa amb els progenitors per afavorir les relacions familiars, la parentalitat positiva, etc.; així com amb els infants i joves per donar suport en el seu desenvolupament i compensar deficiències socioeducatives.

Al llarg del 2014 es van atendre un total de 106 infants i joves, de 87 famílies, distribuïts de la següent manera:

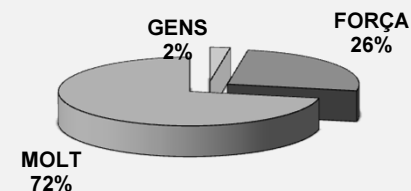
Edat	Homes	Dones	Totals	Nº Famílies
7 a 12 anys	36	30	66	87
13 a 16 anys	29	11	40	
17 a 18 anys	0	0	0	
TOTAL	65	41	106	

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

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

El servei va obtenir una mitjana de satisfacció de 9,8 sobre 10.

VALORACIÓ GLOBAL



Nombre total de casos enquestats = 76

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. Concretament, aquest any es va focalitzar el treball d'aquesta manera:

- *Observació in-situ al carrer.* Observació i detecció de situacions conflictives al carrer.
- *Creació d'un estudi intern dels joves atesos a SBAS.* Coneixement del tipus de formació que tenien, de la seva situació laboral, de les seves aspiracions formatives, etc.
- *Intensificació del suport al projecte Aktua de l'Associació Tapís.* Col·laboració municipal per impulsar el projecte de l'Associació Tapís que treballa amb joves en situació d'atur i sense graduat en secundària. Hi van participar 21 joves.



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

El 2014 es van fer 2.436 ajuts a infants i joves, que van suposar un import de 217.435€. Les prestacions i les ajudes de suport a la infància i a les seves famílies van ser els següents:

Propis: prestacions o ajudes del Departament

Concepte	Nombre d'ajuts	Import destinat
<i>Escola bressol</i>	23	30.830€
<i>Menjadors escolars (complements Ajuntament)</i>	262	64.845€
<i>Llibres i material escolar</i>	1.352	99.838€

Externs: prestacions o ajudes d'altres Departaments de l'Ajuntament, però valorades per professionals del servei

Concepte	Nombre d'ajuts	Import destinat
<i>Ajuts esportius</i>	735	12.290€
<i>Activitats d'estiu</i>	50	4.719€
<i>Ajuts Escola Municipal de Música</i>	14	4.913€

2014

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 2014 es van atendre a 164 unitats familiars. El total de beneficiaris va ser de 545 (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 2014 es van atendre en un servei d'acolliment d'urgència a 7 dones i 9 infants. Alhora, hi van haver altres situacions urgents que no van necessitar acolliment, però sí una atenció especialitzada. Es va oferir suport social a 22 dones en situació d'urgència, suport psicològic a 14 dones i suport jurídic a 15 dones.

SUPORT A L'EDUCACIÓ DELS FILLS I FILLES

El servei va realitzar 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, es van realitzar diferents tallers educatius. En total es van fer 4 tallers, en els que hi van acabar participant 26 famílies amb un grau de satisfacció mitjana de 8,6 sobre 10.

Resum de l'apartat

	DADA
<i>Casos atesos d'absentisme escolar</i>	35
<i>Centre Obert</i>	106 beneficiaris 87 famílies 9,8 sobre 10 de satisfacció
<i>Treball amb joves</i>	Observació in-situ al carrer Estudi dels joves atesos a SBAS Col·laboració municipal projecte Aktua
<i>Prestacions i ajuts</i>	2.436 ajuts 217.435€
<i>SAD familiar</i>	545 beneficiaris
<i>Atenció en situacions de violència</i>	Allotjament a 7 dones i 9 infants Suport social a 22 dones Suport psicològic a 14 dones Suport jurídic a 15 dones
<i>Suport a l'educació dels fills i filles</i>	4 tallers 26 famílies beneficiàries

2014

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:

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

PROGRAMA D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

Durant el 2014 es van gestionar 143 Plans Individuals d'Atenció (PIAS). D'aquests, 49 persones eren homes i 94 dones. Es va finalitzar l'any amb 741 PIA vigents i es va fer seguiment de 236 persones dependents.

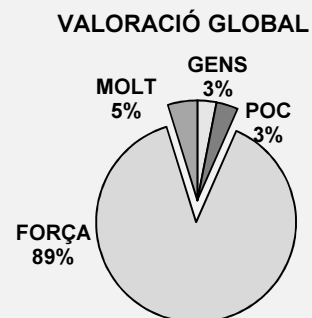
SERVEI D'ATENCIÓ AL DOMICILI

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 735, amb una destinació de 14.003 hores/any. El 2014 es van atendre 577 casos nous i es va donar de baixa a 394 persones.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

El 2014 es va aconseguir una mitjana de satisfacció amb el servei de 9,4 sobre 10.



Nombre total de casos enquestats = 60

2014

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 = 100

L'Ajuntament de Vic disposa de dos centres:

Centre de Dia Caputxins: durant el 2014 va atendre a un total de 31 persones.

Centre de Dia Sant Jordi: durant el 2014 va atendre a un total de 69 persones.

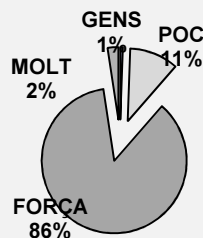
El **servei de transport adaptat** s'utilitza per facilitar l'accés de les persones assistents al servei. El 2014, un total de 23 persones van utilitzar aquest transport.

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)**. El 2014 es va fer una reunió de seguiment del consell.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

El servei va aconseguir una mitjana de satisfacció de 8,8 sobre 10.

VALORACIÓ GENERAL



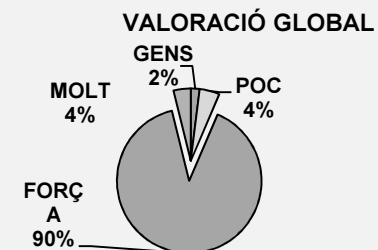
Nombre total de casos enquestats = 26

SERVEI DE TECNOLOGIA DE SUPORT I CURA (Teleassistència)

Durant el 2014 hi van haver 726 persones usuàries del servei, quedant a final d'any 637 aparells actius. Durant l'any hi van haver 107 altes i 89 baixes, quedant una mitjana d'usuaris mensuals entorn a les 628 persones. El temps d'espera d'accés al servei va ser de 24 dies.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

El servei va aconseguir una mitjana de satisfacció de 9,4 sobre 10.



Nombre total de casos enquestats = 80

SERVEI D'AJUDES TÈCNiques (BAT Osona)

L'any 2014 es van fer 44 ajuts tècnics. Sobretot es van oferir ajuts per cadires de bany, matalassos d'aigua o aire i cadires de rodes. No obstant, tot i que en menys demanda, es van servir grues, alçador de wc o llits articulats, caminadors o baranes de llit.

2014

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 2014 es van fer 13 tallers de memòria i 7 tallers de psicomotricitat als centres cívics, casals o entitats de Vic. El curs 2013-2014 hi van participar 318 persones (146 als tallers de memòria i 172 als tallers de psicomotricitat).

Els tallers de memòria van tenir una satisfacció molt positiva, ja que van obtenir un 9,3 sobre 10 de satisfacció global (d'un total de 110 enquestats).

Celebracions puntuals

Dia Internacional de la Gent Gran. El mes d'octubre per celebrar el dia internacional es va fer una caminada popular d'uns 4,5 km, que va acabar amb un berenar. La caminada va tenir 150 assistents.

Festa Primavera. El mes de maig es va celebrar la festa primavera de la gent gran amb una participació de 450 assistents. La festa va consistir en una missa solemne i un dinar popular que va acabar amb ball.

Consell Local de la Gent Gran

El Consell es va crear al 2001. El 2014 es va reunir 3 vegades amb una mitjana de 19 assistents a les reunions.

PROGRAMA VIDA I DIGNITAT

El programa "Vida i dignitat" està destinat a fer visites a persones de més de 80 anys, no conegudes per Serveis Socials, per detectar i conèixer la seva situació. El programa està gestionat per l'Associació per a la Sostenibilitat Ecològica Humana i Social.

Durant el 2014 es van fer un total de 318 valoracions a domicili. A més, es va fer seguiment continuat a 106 casos.

SERVEI DE SUPORT A LES PERSONES CUIDADORES NO PROFESSIONALS

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

A finals de 2014 es va fer 1 activitat per als cuidadors i cuidadores, gestionada per Creu Roja i amb el suport de la Diputació de Barcelona, que va tenir 14 participants.

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 2014 hi van haver 5 convivències de gener a juny i 7 convivències de setembre a desembre.

2014



Resum de l'apartat

	DADA
<i>Servei d'ajuda a domicili</i>	735 usuaris 14.003 hores/any 9,4 sobre 10 de satisfacció
<i>Programa atenció dependències</i>	143 gestions PIA 741 usuaris vigents 236 seguiments realitzats
<i>Teleassistència</i>	726 usuaris actius 637 aparells actius 9,4 sobre 10 de satisfacció
<i>BAT</i>	44 ajuts
<i>Centre de Dia</i>	100 usuaris 23 usuaris amb transport adaptat 8,8 sobre 10 de satisfacció
<i>Tallers de memòria i psicomotricitat</i>	20 tallers 318 participants 9,3 sobre 10 de satisfacció
<i>Celebracions puntuals</i>	600 participants
<i>Consell Local de la Gent Gran</i>	3 trobades/any
<i>Vida i dignitat</i>	318 valoracions a domicili
<i>Suport als cuidadors/es</i>	1 acció 14 participants
<i>Viure i conviure</i>	5 convivències gener-juny 7 convivències setembre-desembre

2014

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
- Taller grupals
- Suport a la inserció social i laboral

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

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL

Durant el 2014 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 (297 unitats familiars vigents a final d'any), ajuts de lloguer per deute, etc.

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

Tipus de prestació	Beneficiaris
<i>Manutenció (alimentació –Rebost Solidari- i vestit)</i>	2.719
<i>Habitatge (lloguer, hipoteca, allotjament alternatiu)</i>	163
<i>Subministres</i>	1.075
<i>Despesa sanitària</i>	26
<i>Desplaçaments</i>	18
<i>Parament de la llar</i>	31
<i>Suport a activitats socioeducatives</i>	12
<i>Suport a l'escolarització</i>	17
<i>Banc medicaments</i>	52
<i>Altres</i>	55
TOTAL	4.168

2014

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. A continuació es presenten les dades de la ciutat de Vic.

Menjadors socials

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

Beneficiaris: **259**
Àpats servits: **12.360**

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

Bosses servides: **13.261**

Menjar per emportar Centre Dia

Beneficiaris: **6**

Menjador casals Gent Gran

Nombre de beneficiaris diaris: **44**

Rebost minves

Entitats receptores: **25** (entre elles el Rebost Solidari)
Aliments recollits: **125.280 kg**

Beneficiaris aliments urgència: **306**
Aliments d'urgència entregats: **4.047 kg**

Rebost solidari

Unitats familiars: **1.265**

Beneficiaris: **2.705**

Entregues d'aliments: **7.878**

Ajuts menjador escolar

Nombre de beneficiaris = **699** (curs 2013-2014)
633 (curs 2014-2015)

Menú Low Cost

Beneficiaris: **26**
Nombre d'àpats entregats: **1.697**

Necessitats amagades

Beneficiaris: **55** famílies
Bosses servides: **3.360**

Professionals que treballen a la xarxa: **31**
Voluntaris: **112** (més 237 voluntaris a la campanya "Gran Recapte")

2014

SERVEI D'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.

A continuació es presenten les dades dels beneficiaris acollits en els diferents recursos disponibles durant el 2014:

Definició	Beneficiaris
Alberg. Servei de residència puntual o temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social	95
Estades emergència. Atenció a situacions d'urgència relacionades, sobretot, amb violència domèstica	12
Habitatges socials emergència. Pisos d'inclusió social per situacions d'emergència	7
Habitatges estada temporal. Pisos d'inclusió social de curta estada	15
Catalunya Banc. Pisos de lloguer a baix preu	35

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 2014, la Xarxa va estar formada per diferents professionals de 6 departaments de l'Ajuntament i 5 entitats/organitzacions del territori. Conjuntament es van treballar 16 casos, se'n van donar d'alta 4 i se'n van tancar 12.

TALLERS GRUPALS

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.

Durant el 2014 es van fer 9 tallers. En total van assistir-hi 129 persones. L'assistència a les sessions va girar entorn al 63% i la valoració que en van fer els participants va ser molt bona.

Cuina solidària. Taller sobre l'alimentació que s'entrega al Rebost Solidari (utilitats, tipus d'aliments, dieta equilibrada, etc.).

Durant el 2014 es van fer 8 tallers. En total van assistir-hi 148 persones. L'assistència a les sessions va girar entorn al 41% i la valoració que en van fer els participants va ser molt bona.

2014

SUPORT A LA INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL

Mesures Actives d'Inserció Laboral

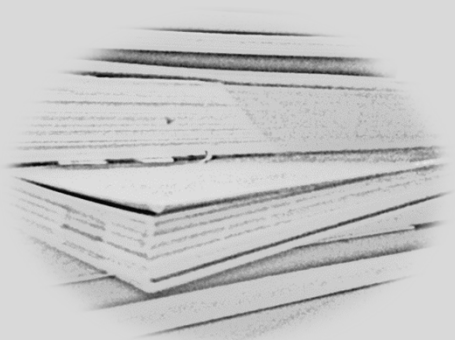
Programa destinat a persones beneficiàries de la Renda Mínima d'Inserció. S'han fet diferents accions grupals, tutories individuals i orientacions individuals i grupals.

El programa tenia una capacitat de 30 places i al llarg del temps hi van participar 35 persones.

Plans d'Ocupació

L'Ajuntament es va acollir a una subvenció per a realitzar un programa de treball i formació adreçat a persones en situació d'atur beneficiàries de la Renda Mínima d'Inserció.

Els plans van tenir una durada de 6 mesos i van participar-hi 14 persones.



Resum de l'apartat

	DADA
<i>Prestacions econòmiques d'urgència</i>	4.168 beneficiaris
<i>Renda Mínima d'Inserció</i>	297 unitats familiars
<i>Xarxa alimentària</i>	Rebost solidari: 2.705 beneficiaris Rebost minves: 306 beneficiaris Ajuts menjador escolar: 699 (2013-2014) i 633 (2014-2015) beneficiaris Menjar per emportar Centre Dia: 6 beneficiaris Menjadors socials: 259 beneficiaris Menú Low Cost: 26 beneficiaris Menjadors casals gent gran: 44 beneficiaris/dia Necessitats amagades: 55 famílies
<i>Servei acolliment temporal</i>	164 beneficiaris
<i>Xarxa Convivència Ciutadana</i>	16 casos treballats, 4 altes i 12 baixes
<i>Tallers grupals</i>	17 tallers 277 participants
<i>Suport a la inserció social i laboral</i>	49 participants

2014

7.

FOMENT CONVIVÈNCIA I COHESIÓ SOCIAL

En aquest apartat es reflecteixen aquelles respostes que es donen en clau comunitària i amb una mirada transversal. L'objectiu de la intervenció comunitària és promoure la participació ciutadana i provocar espais d'interrelació entre els diferents agents, que permetin compartir visions i buscar estratègies conjuntes de transformació social.

PLA D'INCLUSIÓ SOCIAL

A partir de la diagnosi elaborada l'any anterior, l'any 2014 es va continuar treballant amb la Diputació de Barcelona per elaborar el "Document de Bases per el Pla Local d'Inclusió de Vic", amb l'objectiu de realitzar un procés de planificació per a la seva implementació.

Durant l'estiu, la Generalitat de Catalunya va incloure aquest Pla en el marc del Contracte Programa. Aquesta incorporació va suposar la dotació pressupostària necessària per introduir nous professionals dedicats a la intervenció comunitària, a partir dels quals es reorienta i es fa un nou enfocament del PLIS basat en els següents ítems:

- Perspectiva comunitària
- Promoció de l'autonomia
- Enfocament multidimensional
- Visió estratègica
- Enfocament orientat a causes
- Perspectiva multinivell i transversal
- Promoció de la participació
- Especificitat territorial
- Treball en xarxa
- Innovació social

Pla de desenvolupament comunitari

El mes de juny del 2014, l'Ajuntament de Vic va passar a gestionar directament el Pla de Desenvolupament Comunitari, que posteriorment, es va emmarcar dins del Pla d'Inclusió Social. El Pla va treballar els temes següents:

- Coneixement de les dinàmiques del territori
- Diagnosi de les entitats del territori
- Desplegament d'iniciatives comunitàries a l'escola del barri
- Suport en la creació de noves iniciatives

2014

PROJECTE D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA INTERCULTURAL

L'any 2014, l'Ajuntament de Vic va entrar a formar part d'un Projecte d'Intervenció Comunitària Intercultural impulsat per l'Obra Social "La Caixa".

Aquest Projecte es gestiona per l'Associació Tapis, entitat social del territori, i l'Ajuntament de Vic amb el suport de l'Obra Social. El Projecte parteix del què ja existeix al territori, tot treballant per sumar i promoure la convivència i la cohesió social, així com afavorir el desenvolupament local i millorar les condicions de vida dels vigatans/es.

Durant l'any va permetre contractar i formar a tres professionals, així com es va començar a fer la diagnosi de la ciutat de Vic des d'una perspectiva inclusiva.



2014

8.

QUALITAT I MILLORA DEL SERVEI

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
- Comunicació a la xarxa

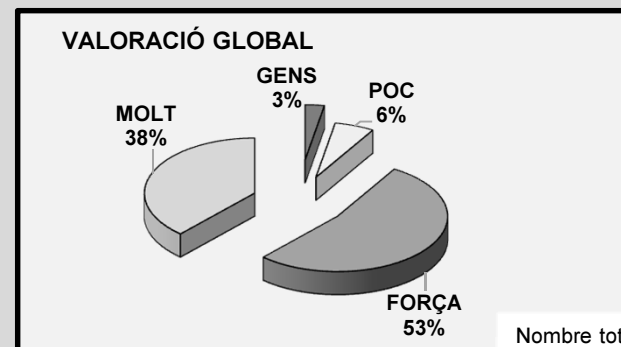
SATISFACCIÓ DEL SERVEI

Durant l'any es fan enquestes de satisfacció a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social, el Centre Obert, el Centre de Dia, els tallers de memòria, el Servei d'Ajuda a Domicili, el Teleassistència i els tallers grupals (cuina solidària i economia de subministraments).

Al llarg de la memòria s'han anat presentant diferents resultats de les enquestes de satisfacció d'alguns dels serveis anomenats, però a continuació es presenten els resultats globals de satisfacció envers tots els Serveis Socials Bàsics de Vic.

Es van enquestar un total de 502 persones. La valoració que en van fer del servei va ser molt bona, arribant a aconseguir una mitjana de 9 sobre 10 de satisfacció, i es van atendre 18 reclamacions.

L'aspecte més ben valorat va ser l'avaluació final que feien les persones del servei, en relació a la utilitat, els resultats obtinguts i l'atenció rebuda (tracte, temps d'espera, espais utilitzats...). Els aspectes menys valorats van ser la visibilitat del servei i el contingut del treball realitzat. No obstant, la valoració d'aquests dos apartats va tenir una mitjana de 8,6 sobre 10 de satisfacció.



Una persona atesa va manifestar que SBAS l'ajudava a: *"Me están ayudando y me ayudan al problema familiar que hay en casa de convivencia. Nos han ofrecido toda clase de apoyo y servicios"*.

Formació dels professionals

Supervisió. Durant l'any 2014, el 81% dels professionals van assistir a supervisió, gestionada per la Diputació de Barcelona. Es van fer 411 hores durant l'any.

Assistència a formacions. El conjunt de professionals del Departament van realitzar 641h de formació (cursos o jornades). El contingut de la formació va ser molt variat, però relacionat amb el treball que es realitza al servei. El 77% dels professionals van fer alguna formació durant l'any.

Cada professional, quan acabava el curs, realitzava una enquesta de valoració de l'activitat. D'aquestes se'n va extreure una aplicabilitat del 92%, cosa que suposava que la formació havia estat interessant i havia comportat millores en la formació del personal.

Gestió del coneixement. El 2014 es van fer 8 accions de gestió del coneixement (sessions de traspàs d'informació i de continguts).

Suport formatiu a l'exterior

Alumnes de pràctiques. Durant l'any 2014 es van atendre i formar a 2 alumnes de pràctiques de la Universitat de Vic.

Entrevistes d'orientació i assessorament. 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. El 2014 es van atendre 17 demandes.

Sessions d'informació del servei. Durant l'any diferents entitats, serveis o organitzacions demanen conèixer més a fons el Departament, per tal d'aproximar-se a la tasca que es realitza. Durant el 2014 es van fer 10 sessions d'informació del servei.

Formacions impartides. Professionals de l'Àrea Social van impartir 4 sessions formatives en el marc de postgraus o jornades varies.

COMUNICACIÓ A LA XARXA

Durant el 2014 es va fer una aposta per millorar la visibilitat dels Serveis Socials Bàsics. Per això es va modificar la pàgina web del Departament de Benestar i Família per adaptar-la a la nova Cartera de Serveis Socials Bàsics de la ciutat.

La nova modalitat de web va entrar en funcionament el mes de gener-febrer. Es va apostar per penjar notícies periòdicament i va ser el primer any que es va publicar la memòria de l'any 2013 (<http://benestar.vic.cat/documentacio-relacionada>).

Algunes dades d'interès relacionades amb la pàgina web del Departament:

- *Nombre d'usuaris a la pàgina web:* 622 (un 57% eren usuaris recurrents i un 43% nous visitants)
- *Nombre de pàgines visitades:* 3.541
- *Països visitants de la pàgina:* en un 99% Espanya, però també es va visitar la web des d'Alemanya, Holanda, Andorra, Argentina, Colòmbia, Estats Units d'Amèrica o Iran
- *Notícies publicades durant l'any:* 53

A més, s'ha de destacar que durant la iniciativa "Nadal en companyia" es va filmar un vídeo que està penjat al youtube:

<https://www.youtube.com/watch?v=d3qMJCCAwms&feature=youtu.be>

2014



Resum de l'apartat

	DADA
<i>Satisfacció amb el servei</i>	502 enquestats 9 sobre 10 de satisfacció global
<i>Millora formativa dels professionals</i>	Supervisió: 411 hores Assistència a formacions: 641 hores Gestió del coneixement: 8 accions
<i>Suport formatiu a l'exterior</i>	Alumnes pràctiques: 2 Entrevistes d'orientació: 17 Formacions impartides: 4 Sessions d'informació del servei: 10
<i>Comunicació</i>	622 usuaris visitants de la pàgina web 53 notícies publicades Memòria 2013 publicada a la web



2014

9.

MEMÒRIA ECONÒMICA

Concepte	Despeses
<i>Despesa en personal</i>	1.213.747€
<i>Contractes a tercers</i>	826.100€
<i>Subvencions a entitats socials i ajuts socials</i>	454.212€
TOTAL	2.494.059€

El Departament va destinar el 48% de la seva despesa en remuneració per el personal, un 33% en contractes a tercers i un 19% a subvencions a entitats socials i ajuts socials.



2014

9 sobre 10 de satisfacció amb el servei

SÍNTESI FINAL

ATENCIÓ SOCIAL

Nombre de professionals al llarg de l'any: 37

Nombre de persones ateses: 11.334

Cobertura del servei a la població: 26,5%

Visites realitzades: 6.915

SUPORT FAMÍLIES

Casos atesos d'absentisme escolar: 36

Casos atesos al Centre Obert: 106

Ajuts a infants i família: 2.436

Beneficiaris SAD famílies-social: 545

Beneficiaris tallers educatius: 26

2.494.059€ despeses

PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA

PIA'S vigents: 741

Beneficiaris SAD: 735

Beneficiaris Centre Dia: 100

Beneficiaris TASS: 726

Ajuts BAT: 44

Valoracions Vida i dignitat: 318

Participants tallers memòria i psicomotricitat: 318

Participants celebracions puntuals gent gran: 600

Participants suport a cuidadors/es: 14

ATENCIÓ A LA INCLUSIÓ SOCIAL

Beneficiaris prestacions econòmiques: 4.168

Dispositius Xarxa Alimentària: 8

Beneficiaris serveis acolliment temporal: 164

Unitats familiar RMI: 297

Casos treballats Xarxa Convivència: 16

Participants tallers grupals: 277

Participants suport inserció: 49

FOMENT DE LA CONVIVÈNCIA

Pla d'Inclusió social

Projecte d'Intervenció Comunitària Intercultural

QUALITAT

Hores de formació: 641

Hores de supervisió: 411

Notícies web: 53

Usuaris web: 622



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

<http://benestar.vic.cat>