

Ajuntament de Vic

2

0

1

5

Àrea Social

Benestar i Família

Memòria 2015

Departament de Benestar i Família

Vic, agost de 2016



Agost de 2016

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

2015

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	21
9. Memòria econòmica	24
Síntesi final	25

2015

PRESENTACIÓ

Anualment, el Departament de Benestar i Família publica les dades més rellevants de la feina feta durant l'any. Amb aquest document són tres les memòries publicades seguint l'objectiu de fer visible la tasca realitzada des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Vic i, alhora, es pretén fomentar la transparència en les accions socials públiques que es fan a la ciutat.

Com s'ha anat dient al llarg dels anys, 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 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 el desenvolupament i el 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.

El document que es presenta té diferents parts. Una primera part de contextualització, estructuració i organització del servei i una segona part d'explicació de les diferents accions realitzades durant el 2015, seguint l'estructuració de la Cartera de SS de la ciutat.

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

2015

1. CONTEXTUALITZACIÓ

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

- Missió, visió i valors del servei
- 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 l'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 en 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

2015

ENTORN

Durant el 2015, la ciutat de Vic va tenir una població de 42.498 habitants. El 22% dels habitants tenien entre 0 i 17 anys, el 64% entre 18 i 65 anys i el 14% eren persones de més de 66 anys.

COBERTURA DEL SERVEI

El nombre de persones ateses físicament al Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) va ser de 7.137 persones, suposant el 17% de la població total.

En relació a la cobertura per edat respecte a la població total, es va atendre el 26% dels infants i joves de 0 a 17 anys, el 12% dels adults de 18 a 65 anys i el 25% de les persones majors de 66 anys.



2015

2.

ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ

A continuació es pot conèixer l'estructura organitzativa del Departament de Benestar i Família.

ESTRUCTURA 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.

ÀREA D'ALCALDIA I SOCIAL. President d'Àrea	BENESTAR i FAMÍLIA i OMA. Regidor/a del Departament.	CAP UNITAT SERVEIS SOCIALS	Equip Acollida	Treballadors/es socials Auxiliar gestió Treballador/a familiar	QUALITAT: tècnic/a social
			Equip Famílies	Treballadors/es socials Educadors/es socials Treballadors/es familiars Auxiliars gestió	
			Equip Adults	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 el treball en xarxa.

Tot l'equip de professionals gestionen una cartera de serveis o accions distribuïts en quatre blocs (*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

2015

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 2015 es van atendre 7.137 persones, essent un 17% dels habitants de la ciutat de Vic. El nombre d'unitats familiars va ser de 3.488.

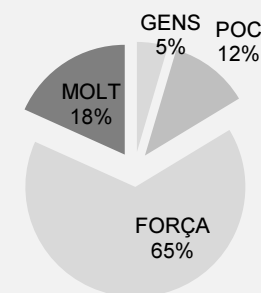
Les persones ateses estaven distribuïdes segons les franges d'edat següents:

- Infants i joves de 0 a 17 anys = 32% (un 5% més que l'any 2014)
- Adults de 18 a 65 anys = 47% (un 3% menys que l'any 2014)
- Persones majors de 66 anys = 21% (un 2% menys que l'any 2014)

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

A nivell global, el 2015 es va aconseguir una mitjana de satisfacció global de 8,3 sobre 10.

VALORACIÓ GENERAL



Nombre total d'enquestes = 130

2015

ACTUACIONS

Durant el 2015, els tècnics socials van realitzar 7.843 visites i les treballadores familiars 2.746. En total es van fer 10.589 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 dades següents:

- El 37% eren famílies nuclears i el 25% persones soles
- El 79% dels casos disposaven d'un habitatge (d'aquests el 34% tenien un habitatge en propietat)
- Les persones amb ingressos inferiors al salari mínim interprofessional suposaven el 41% de les persones ateses

TEMÀTICA DE LES SITUACIONS ATESES

Les situacions diagnosticades i ateses al servei van tenir la tipologia següent: econòmiques (55%), salut o drogodependències (18%), socials o familiars (9,5%), laborals (6%), habitatge (4%), discapacitat (3%), aprenentatge (2,5%), sospita de maltractament (1%) i altres (1%).

SERVEI DE SUPORT A LES ENTITATS AMB FINALITATS SOCIALS

El 2015 es van subvencionar 20 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 com el menjador social o el Banc d'Ajudes Tècniques.



Resum de l'apartat

	DADA
<i>Nombre de persones ateses</i>	7.138
<i>Unitats familiars</i>	3.488
<i>Cobertura del servei a la població</i>	17%
<i>Satisfacció amb el servei</i>	8,3 sobre 10
<i>Visites realitzades</i>	10.589
<i>Entitats subvencionades</i>	20

2015

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 i 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
- Prestacions i ajuts de suport a la infància i a la família
- 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.

Aquesta metodologia de treball es va iniciar l'any 2012 i es valora positivament per part dels diferents agents implicats.



2015

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 2014-2015** (gener-juny) i al **curs escolar 2015-2016** (setembre-desembre).

Durant l'any 2015 hi van haver un total de 90 casos atesos per absentisme escolar, el 73% es van treballar al curs 2014-2015 i el 27% al curs 2015-2016.

Es van treballar casos tant de primària (el 35%), de secundària (el 34%) com d'infantil (el 31%). En un 62% dels casos es van treballar absentsismes esporàdics, puntuals o intermitents i només en el 38% 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.



CENTRE OBERT - SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

El servei treballa per a la prevenció i promoció de les famílies que viuen una situació de risc social. El servei intervé 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 2015 es van atendre un total de 50 infants i joves, de 42 famílies, distribuïts de la següent manera:

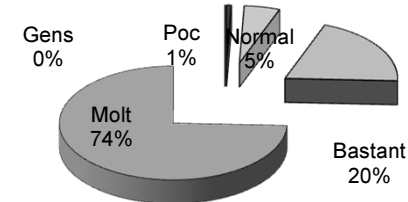
Edat	Homes	Dones	Totals	Nº Famílies
7 a 12 anys	19	11	30	42
13 a 16 anys	11	9	20	
TOTAL	30	20	50	

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 9,4 sobre 10.

VALORACIÓ GLOBAL



Nombre total d'enquestes = 44

2015

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. Les accions que es van fer van ser:

- Intervenció individual des del Servei Bàsic d'Atenció Social.
- Intervenció grupal i individual des del Centre Obert – Servei d'Intervenció Socioeducativa.
- Taller del programa “Elàstics família”, executat per els professionals del Departament de Salut de l'Ajuntament de Vic. Al taller hi van participar 8 famílies, amb un grau de satisfacció mitjana de 9,8 sobre 10.



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

El 2015 es van fer 3.322 ajuts a infants i joves, que van suposar un import de 302.667,98€. 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>	76	30.504,93€
<i>Menjadors escolars (complements Ajuntament)</i>	428	119.697,57€
<i>Llibres i material escolar</i>	1.320	103.988€

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>	1.356	34.310€
<i>Activitats d'estiu</i>	116	9.000€
<i>Ajuts Escola Municipal de Música</i>	26	5.167,48€

2015

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 2015 es va oferir suport social a 21 dones en situació d'urgència. D'aquestes 12 van necessitar suport psicològic i 11 suport jurídic. A més, 2 dones i 3 infants van requerir d'un servei puntual d'acolliment d'urgència.

Resum de l'apartat

	DADA
<i>Casos atesos d'absentisme escolar</i>	90
<i>Centre Obert</i>	50 beneficiaris 42 famílies 9,4 sobre 10 de satisfacció
<i>Suport a l'educació dels fills i filles</i>	Intervenció individual Servei Bàsic Atenció Social Intervenció grupal i individual Centre Obert Taller "Elàstics família"
<i>Prestacions i ajuts</i>	3.322 ajuts 302.667,98€
<i>Atenció en situacions de violència</i>	Suport social a 21 dones Suport psicològic a 12 dones Suport jurídic a 11 dones Allotjament a 2 dones i 3 infants

2015

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 2015 es van gestionar 249 Plans Individuals d'Atenció (PIAS). D'aquests, 95 persones eren homes i 154 dones. Es va finalitzar l'any amb 772 PIA vigents i es va fer seguiment de 305 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.

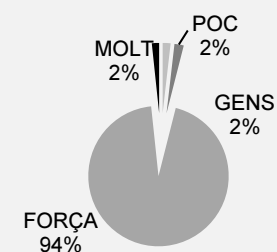
El nombre total d'usuaris de SAD va ser de 705 persones (426 unitats familiars), amb una destinació de 16.061 hores/any. El temps estimat d'espera del servei va ser de 4 dies.

El SAD pot ser executat per una empresa externa o per treballadores familiars de l'Ajuntament. Durant l'any 2015, del total d'hores de SAD, l'empresa externa en va realitzar 12.934 hores (220 unitats familiars) i el personal propi (destinat a famílies o a persones adultes) unes 3.127 hores (206 unitats familiars).

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

El 2015 es va aconseguir una mitjana de satisfacció amb el servei de 9,6 sobre 10.

VALORACIÓ GLOBAL



Nombre total d'enquestes = 60

2015

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 = 114

L'Ajuntament de Vic disposa de dos centres:

Centre de Dia Caputxins: durant el 2015 va atendre a un total de 35 persones.

Centre de Dia Sant Jordi: durant el 2015 va atendre a un total de 79 persones.

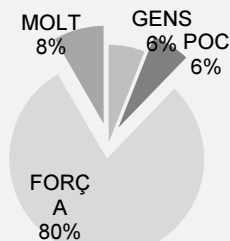
El **servei de transport adaptat** s'utilitza per facilitar l'accés de les persones assistents al servei. El 2015, un total de 19 persones van utilitzar aquest transport.

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 2015 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 GLOBAL



Nombre total d'enquestes = 29

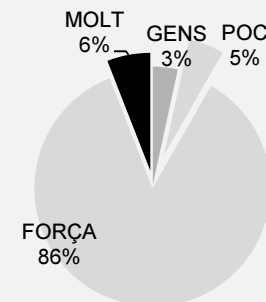
SERVEI DE TECNOLOGIA DE SUPORT I CURA (Teleassistència)

Durant el 2015 hi van haver 793 persones usuàries del servei, quedant a final d'any 679 aparells actius. Durant l'any hi van haver 156 altes i 114 baixes, quedant una mitjana d'usuaris mensuals entorn a les 661 persones. El temps d'espera d'accés al servei va ser de 28 dies.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

El servei va aconseguir una mitjana de satisfacció de 9,2 sobre 10.

VALORACIÓ GLOBAL



Nombre total d'enquestes = 81

SERVEI D'AJUDES TÈCNIQUES (BAT Osona)

L'any 2015 es van fer 56 ajuts tècnics. Sobretot es van oferir ajuts per cadires de bany, cadires de rodes i, en menys mesura, ajuts de caminadors, alçador de wc, alçador de llit, llits articulats, matalassos d'aire o aigua i altres ajuts.

2015

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 2014-2015 es van fer 10 tallers de memòria i 7 tallers de psicomotricitat als centres cívics, casals o entitats de Vic. Hi van participar 313 persones (126 als tallers de memòria i 187 als tallers de psicomotricitat).

Els tallers de memòria van tenir una satisfacció molt positiva, ja que van obtenir un 9,5 sobre 10 de satisfacció global (d'un total de 105 enquestats).

Celebracions puntuals

Dia Internacional de la Gent Gran. El mes d'octubre, per celebrar el dia internacional, es va fer una caminada popular, que va acabar amb un berenar. L'activitat es va gestionar des de l'Institut Municipal d'Esports.

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.

VicGran: la fira de la gent gran. Els dies 25 i 26 d'abril es va fer una nova iniciativa firal. La fira disposava d'una zona d'expositors de serveis i productes destinats a aquest públic i un altre espai que aglutinava més de 40 activitats lúdiques i culturals. La Fira va reunir més de 5.000 visitants.

Consell Local de la Gent Gran

El Consell es va crear al 2001. El 2015, el Consell es va reunir una vegada. Es pot consultar l'acta de la reunió a la pàgina web del Departament: <http://benestar.vic.cat>

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 es gestiona de forma conjunta entre l'Ajuntament de Vic i l'Associació per a la Sostenibilitat Ecològica Humana i Social.

Durant el 2015 es van valorar un total de 478 casos. A més, l'Associació va treballar d'una forma intensa amb 129 persones, oferint-los tallers de memòria, un espai social, acompanyament, seguiment, acolliment i/o suport d'un voluntari.

SERVEI DE SUPORT A LES PERSONES CUIDADORES NO PROFESSIONALS

Activitats per a cuidadors i cuidadores no professionals de persones amb dependència.

A finals de 2015 es va fer 1 activitat per als cuidadors i cuidadores, gestionada per Creu Roja d'Osona i amb el suport de la Diputació de Barcelona, que va tenir 18 participants.

VIURE I CONVIURE

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

Durant el 2015 hi van haver 4 convivències de gener a juny i 4 convivències de setembre a desembre.

2015



Resum de l'apartat

	DADA
<i>Programa atenció dependències</i>	249 gestions PIA 772 usuaris vigents 305 seguiments realitzats
<i>Servei d'ajuda a domicili</i>	705 usuaris 16.061 hores/any 9,6 sobre 10 de satisfacció
<i>Centre de Dia</i>	114 usuaris 19 usuaris amb transport adaptat 8,8 sobre 10 de satisfacció
<i>Teleassistència</i>	793 usuaris actius 679 aparells actius final any 9,2 sobre 10 de satisfacció
<i>BAT</i>	56 ajuts
<i>Tallers de memòria i psicomotricitat</i>	17 tallers 313 participants 9,5 sobre 10 de satisfacció
<i>Celebracions puntuals: Festa Primavera i VicGran</i>	5.500 participants
<i>Consell Local de la Gent Gran</i>	1 trobada
<i>Vida i dignitat</i>	478 valoracions
<i>Suport als cuidadors/es</i>	1 acció 18 participants
<i>Viure i conviure</i>	4 convivències

2015

6.

ATENCIÓ A LA POBRESA I INCLUSIÓ SOCIAL

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

- Prestacions econòmiques d'urgència social
- Xarxa alimentària
- Accions relacionades amb l'habitatge
- 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 2015 es van oferir diferents prestacions econòmiques d'urgència social a persones i famílies amb baixos recursos econòmics. Aquestes ajudes poden estar destinades a diferents conceptes com: manutenció, habitatge, despeses sanitàries, suport a l'escolarització, entre altres.

En total es van beneficiar de les ajudes 320 unitats familiars (1.079 persones) i el cost total dels ajuts econòmics va ser de 65.361€.

Tot i això, també cal sumar a aquestes prestacions econòmiques altres ajudes en format de serveis: Rebost Solidari, Banc de medicaments, serveis de residència temporal, etc., que s'explicaran més endavant.

Concepte	Dada
<i>Unitats familiars beneficiàries</i>	320
<i>Beneficiaris</i>	1.079
<i>Import dels ajuts</i>	65.361€

A part es van gestionar diferents ajuts que depenen d'altres administracions o entitats, com seria la Renda Mínima d'Inserció (271 unitats familiars vigents a final d'any) o altres ajuts relacionats amb l'habitatge.

2015

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.

Necessitats amagades

Beneficiaris: 108
Bosses servides: 681

Menjadors socials

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

Beneficiaris: 175
Àpats servits: 12.853

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

Bosses servides: 14.199

Rebost solidari

Unitats familiars: 808
Beneficiaris: 2.842
Entregues d'aliments: 11.669

Rebost minves

Entitats receptores: 28
Aliments recollits: 138.520 kg
Aliments entregats: 116.563 kg

Beneficiaris aliments urgència: 280
Aliments d'urgència entregats: 6.645 kg

Persones o famílies amb necessitats alimentàries

Menú Low Cost

Beneficiaris: 23
Nombre d'àpats entregats: 1.380

Ajuts menjador escolar

Nombre d'ajuts = 428

Menjador casals Gent Gran

Nombre de beneficiaris diaris: 100

Menjar per emportar Centre Dia

Beneficiaris: 8

Professionals que treballen a la xarxa: 38

Voluntaris: 115 (més 280 voluntaris a la campanya "Gran Recapte")

2015

HABITATGE

Durant l'any 2015 es va seguir treballant els temes d'habitatge en el marc d'una comissió entre diferents serveis de l'Ajuntament relacionats amb la matèria: Serveis Socials Bàsics, Oficina Local d'Habitatge de Vic i Servei de Mediació i Intermediació Hipotecària. Les dades que es presenten a continuació corresponen al treball fet per els tres serveis.

Situacions de problemàtica d'habitatge rebudes a l'Ajuntament de Vic

La **tipologia** de situacions problemàtiques entorn a l'habitatge van ser:

Concepte	Nº problemàtiques
Deute (hipoteca o lloguer)	129
Males condicions d'habitabilitat	7
Necessitat d'habitatge adaptat	3
Impossibilitat per pagar el lloguer segons preu de mercat	8
Sense habitatge	5
TOTAL	152
A més, van arribar 28 situacions de desnonament	

Pobresa energètica

A continuació es presenten les diferents accions fetes per evitar talls de subministrament:

Subministrament	Nº accions realitzades
Llum	93
Aigua	14
Gas	32
TOTAL	139

Les **solucions** a les situacions exposades van ser:

Concepte	Nº problemàtiques
Assessorament	22
Acords amb propietaris	16
Via refinançament lliure amb acord amb entitats bancàries / dació amb pagament / reestructuració del deute	19
Sol·licitud ajut especial urgència	33
Millora situació econòmica	10
Convenis AHC/EEFF amb col·laboració amb Ajuntament de Vic	13
Mesa emergència	2
Borsa mediació	3
Absència usuari	17
Sense resoldre (motiu: manca documentació, decisió de l'interessat/da...)	17
TOTAL	152

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 2015 es van fer 10 tallers. En total van assistir-hi 146 persones. L'assistència a les sessions va girar entorn al 69% i la valoració que en van fer els participants va ser molt bona (9,9 sobre 10).

2015

SUPORT A LA INSERCIÓ SOCIAL I LABORAL

Grup d'Acompanyament Sociolaboral (GAL)

Grup d'acompanyament a persones perceptores de la Renda Mínima d'Inserció, per tal de promoure el seu procés d'inserció o reinserció laboral.

El 2015, el Departament va apostar per fer un treball grupal amb persones perceptores de la Renda Mínima d'Inserció per acompanyar-les en el seu procés d'inserció o reinserció laboral.

Es van crear 2 grups de 10 persones a cada un (20 beneficiaris en total), que van assistir a 23 sessions. L'assistència als grups va ser del 78% de mitjana i la satisfacció de les persones assistents va ser de 9 sobre 10.

Plans d'Ocupació

L'Ajuntament es va acollir a subvencions de la Generalitat de Catalunya en el marc del programa de treball i formació.

- Programa per a persones en situació d'atur beneficiaris de la Renda Mínima d'Inserció. Es van contractar a 6 persones per tasques de neteja.
- Programa per a persones aturades no perceptores. Es van contractar 2 persones per fer tasques de suport administratiu.

Resum de l'apartat

	DADA
<i>Prestacions econòmiques d'urgència</i>	320 unitats familiars 1.079 beneficiaris 65.361€ cost ajuts
<i>Renda Mínima d'Inserció</i>	271 unitats familiars
<i>Xarxa alimentària</i>	Rebost solidari: 2.842 beneficiaris Rebost minves: 280 beneficiaris Ajuts menjador escolar: 428 Menjar per emportar Centre Dia: 8 beneficiaris Menjadors socials: 175 beneficiaris Menú Low Cost: 23 beneficiaris Menjadors casals gent gran: 100 benef./dia Necessitats amagades: 108 beneficiaris
<i>Habitatge</i>	Nº problemàtiques ateses: 152 Solucions a les problemàtiques: assessorament, acords propietaris, refinançament, ajuts, Mesa Emergència, entre altres Pobresa energètica: 139 accions realitzades Economia de subministraments: 10 tallers i 146 beneficiaris
<i>Suport a la inserció social i laboral</i>	28 participants

2014

7.

FOMENT CONVIVÈNCIA I COHESIÓ SOCIAL

En aquest apartat es reflecteix el Pla d'Inclusió Social, que vol donar resposta a la cohesió i convivència social des d'una mirada comunitària i 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

El Pla d'Inclusió Social treballa partint dels 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

I, a més, inclou el Pla de Desenvolupament Comunitari que es basa en les diferents línies d'actuació:

- Coneixement de les dinàmiques del territori
- Desplegament d'iniciatives comunitàries
- Suport en la creació de noves iniciatives

2015

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 i aspectes relacionats amb la comunicació:

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

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 d'economia de subministraments.

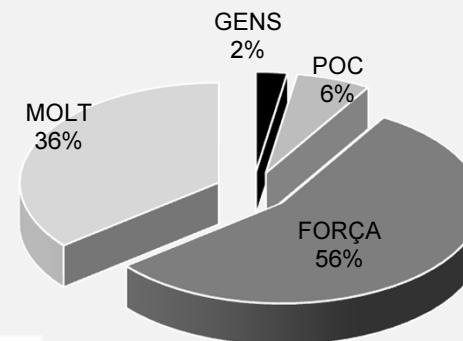
Al llarg de la memòria s'han anat presentant diferents resultats de les enquestes de satisfacció, però a continuació es presenten els resultats globals de satisfacció del conjunt de Serveis Socials Bàsics de Vic.

Es van enquestar un total de 545 persones. La valoració que en van fer dels serveis va ser molt bona, arribant a aconseguir una mitjana de 9,2 sobre 10 de satisfacció, i es van atendre 23 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...). L'aspecte que caldria millorar va ser la visibilitat dels serveis.

SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS

VALORACIÓ GLOBAL



Nombre total d'enquestes = 545

MILLORA CONTINUA DEL SERVEI

Formació dels professionals

Com cada any, el Departament va generar diferents espais de formació, per tal de garantir la millora continua dels professionals. Aquests espais van consistir en assistència a cursos o jornades, però també en espais de supervisió i gestió del coneixement. En total, es va destinar unes 963,5 hores en concepte de formació i supervisió (suma del còmput global d'hores fetes per part de tots els professionals d'atenció social bàsica).

Suport formatiu a l'exterior

Alumnes de pràctiques. Durant l'any 2015 es van atendre i formar a 3 alumnes de pràctiques de la Universitat de Vic o altres organitzacions.

Entrevistes d'orientació i assessorament. A part de formar als alumnes de pràctiques s'atenen continuament diferents persones que demanen informació dels serveis. El 2015 es van atendre 25 demandes.

Sessions d'informació del servei i/o formacions impartides. 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 2015 es van fer 14 accions.

COMUNICACIÓ

Durant el 2014 es va fer una aposta per millorar la visibilitat dels Serveis Socials Bàsics. 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 i es van fer diferents accions per visualitzar els serveis.

Durant el 2015, algunes dades d'interès relacionades amb la pàgina web del Departament van ser:

- *Nombre d'usuaris a la pàgina web:* 2.051 (un 49% eren usuaris recurrents i un 51% nous visitants)
- *Nombre de pàgines visitades:* 8.592
- *Països visitants de la pàgina:* en un 97% Espanya, però també es va visitar la web des de països com Brasil, Estats Units, Regne Unit, Alemanya, Itàlia, França, Portugal i Suïssa
- *Notícies publicades durant l'any:* 43

A més, es van fer altres accions comunicatives:

- Presentació pública de la memòria de l'any 2014 a la Sala de la Columna de l'Ajuntament de Vic, conjuntament amb una conferència de Fernando Fantova, consultor social (@FantovaFernando).
- Publicació de la memòria a la pàgina web: <http://benestar.vic.cat>

2015



Resum de l'apartat

	DADA
<i>Satisfacció amb el servei</i>	545 enquestats 9,2 sobre 10 de satisfacció global
<i>Còmput hores globals de formació i supervisió</i>	963,5
<i>Suport formatiu a l'exterior</i>	Alumnes pràctiques: 3 Entrevistes d'orientació: 25 Sessions d'informació del servei o formació impartida: 14
<i>Comunicació</i>	2.051 usuaris visitants de la pàgina web 43 notícies publicades Presentació i publicació de la memòria 2014



2015

8. MEMÒRIA ECONÒMICA

En aquest apartat s'explica la informació relacionada amb la despesa efectuada en el marc dels Serveis Socials Bàsics durant l'any 2015.

El Departament va destinar el 47% de la seva despesa en remuneració per el personal, un 35% en contractes a tercers i un 18% a subvencions a entitats socials i ajuts socials.



2015



ATENCIÓ SOCIAL

Nombre de persones ateses

7.137

Cobertura del servei a la població

17%

Nombre d'unitats familiars ateses

3.488

Visites realitzades

10.589

9,2 sobre 10 de satisfacció amb el servei

SÍNTESI FINAL



SUPORT FAMÍLIES

Casos atesos d'absentisme escolar

90

Casos atesos al Centre Obert

50

Suports socials a dones en situacions de violència

21

Ajuts a infants i família

3.322



PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA

PIA'S vigents

772

Beneficiaris SAD

705

Beneficiaris Centre Dia

114

Beneficiaris TASS

793

Ajuts BAT

56

Valoracions Vida i dignitat

478

Participants tallers memòria i psicomotricitat

313

Participants Festa Primavera i VicGran

5.500

Participants suport a cuidadors/es

18



ATENCIÓ A LA INCLUSIÓ SOCIAL

Beneficiaris prestacions econòmiques

1.079

Unitats familiars prestacions econòmiques

320

Unitats familiar RMI

271

Dispositius Xarxa Alimentària

8

Participants suport inserció

28

Nº problemàtiques habitatge ateses:

152

Accions per evitar tall de subministraments:

139

Participants tallers Eco. Sub.

146



QUALITAT

Còmput global hores accions formatives

963,5

Entrevistes o sessions informatives

39

Alumnes pràctiques

3

Memòries publicades

3

Notícies web

43

Usuaris web

2.051

2
0
1
5



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>