



Ajuntament de Vic

2
0
1
6

Àrea Social

Benestar i Família

Memòria 2016

Departament de Benestar i Família

Vic, maig de 2017



Maig de 2017

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

2016

PRESENTACIÓ

En aquesta memòria es presenten les dades més rellevants del treball realitzat en el Departament de Benestar i Família de l'Ajuntament de Vic.

Els Serveis Socials Bàsics 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”*.

En el marc de les seves competències, el Departament 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.

Es pot consultar la cartera de serveis a la pàgina web següent: <http://benestar.vic.cat>

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.

Per qualsevol dubte i/o aclariment de les informacions que s'exposen en aquesta memòria es pot contactar amb el Departament de Benestar i Família:

c/ Don Miquel de Clariana, 3, baixos, Vic

Tel.: 93 885 25 52

a/e. benestar@vic.cat

2016

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
- Estructura del Departament de Benestar i Família

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.
- Desenvolupar accions de prevenció, inserció i integració social i laboral.
- Garantir l'accessibilitat i la informació dels recursos existents a tota la comunitat.
- Garantir l'equitat dels serveis i les 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 escolta 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

2016

ENTORN

Durant l'any 2016, la ciutat de Vic va tenir una població de 44.041 habitants. El 21% dels habitants tenien entre 0 i 17 anys, el 63,5% entre 18 i 64 anys i el 15,5% eren persones de més de 65 anys.

COBERTURA DEL SERVEI

El nombre de persones ateses al Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) va ser de 7.964 persones, suposant el 18% de la població total.

En relació a la cobertura per edat respecte a la població total, es va atendre el 25% dels infants i joves, el 12% dels adults i el 24% de les persones majors de 65 anys.

ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENT

El Departament de Benestar i Família està estructurat amb tres equips: un d'acollida i dos de seguiment. Cada equip està conformat per diferents perfils professionals: treballadors/es socials, educadors/es socials, treballadors/es familiars i també compta amb suport administratiu, un/a tècnic/a de qualitat i un/a infermer/a.

ÀREA D'ALCALDIA I SOCIAL.
President d'Àrea

BENESTAR i FAMÍLIA i OMA.
Regidor/a del Departament.

CAP DE SERVEIS SOCIALS

Equip Acollida	Treballadors/es socials Auxiliars gestió Treballador/a familiar
Equip Famílies	Treballadors/es socials Educatadors/es socials Treballadors/es familiars Auxiliars gestió
Equip Adults	Treballadors/es socials Educatador/a social Treballadors/es familiars Auxiliars gestió Infermer/a

QUALITAT: tècnic/a social

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.

2016

2.

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 SBAS 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*).

Així, doncs, el servei dona atenció i acompanya 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.

PERSONES ATESES

Durant el 2016 es van atendre 3.592 unitats familiars, amb un total de 7.964 persones beneficiàries.

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

- Infants i joves de 0 a 17 anys = 31%
- Adults de 18 a 65 anys = 47%
- Persones majors de 66 anys = 22%

Unitats familiars noves: **564**

Per donar suport i acompanyament a aquestes persones es van fer 10.067 entrevistes entre tècnics socials i treballadores familiars. En les entrevistes es feien accions relacionades amb oferir informació, orientació, assessorament, tràmit, derivació, prevenció social, ajut a domicili, entre altres.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

Nombre total d'enquestes fetes = 118
Satisfacció amb el servei = 8,4 sobre 10

2016

3.

FAMÍLIA I INFÀNCIA

La intervenció socioeducativa amb les famílies amb infants i joves persegueix els objectius següents:

- 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.

A continuació s'exposen les dades relacionades amb els serveis o les accions destinades a les famílies amb infants i joves:

- **Seguiment i treball de l'absentisme escolar**
- **Servei de centre obert – servei d'intervenció socioeducativa**
- **Prestacions i ajuts de suport a la infància i a la família**

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 2015-2016 (gener-juny) i al curs escolar 2016-2017 (setembre-desembre).

Durant l'any 2016 hi van haver un total de 100 infants o joves atesos per absentisme escolar. Les intervencions realitzades 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 diversos 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.

Edat	Homes	Dones	Totals	Nº Famílies
7 a 12 anys	23	16	39	50
13 a 16 anys	8	12	20	
17 a 18 anys	1	1	2	
TOTAL	32	29	61	

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

Nombre total d'enquestes fetes = 61
Satisfacció amb el servei = 9,5 sobre 10

2016

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

Concepte	Nombre d'ajuts
Ajuts escola bressol privades (les públiques tenen la possibilitat de tarifació social)	28 alumnes
Ajuts de menjador escolar (complements Ajuntament)	504 alumnes
Ajuts individuals de menjador escolar del Consell Comarcal d'Osona	874 alumnes
Llibres i material escolar	1.507 alumnes
Activitats lúdiques i esportives dins l'horari escolar	1.414 alumnes
Activitats d'estiu	43 alumnes

*Els ajuts de llibres, activitats lúdiques i esportives, i activitats d'estiu estan gestionats pel Departament d'Educació de l'Ajuntament de Vic amb el suport dels serveis socials.



2016

4. AUTONOMIA PERSONAL I SALUT

A continuació s'explicaran els diferents serveis, ajudes o prestacions adreçats a donar suport a l'autonomia de les persones i famílies:

- Programa d'Atenció a la Dependència
- Servei d'Atenció al Domicili
- Servei de centre de dia
- Servei de tecnologia de suport i cura
- Servei d'ajudes tècniques
- Prevenció i promoció d'un envelliment actiu i saludable

PROGRAMA D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

780 PIA'S
vigents

Durant el 2016 hi van haver 780 Plans Individuals d'Atenció (PIA) vigents a la ciutat. D'aquests, el 15% eren de persones que tenien un grau de dependència I, el 55% un grau II, i el 30% un grau III.

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 807 persones, amb una destinació de 21.600,5 hores/any.

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.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

Nombre total d'enquestes fetes = 29
Satisfacció amb el servei = 8,6 sobre 10

92 persones
ateses a centre
de dia

18 persones
usuàries del
transport adaptat

2016

SERVEI DE TECNOLOGIA DE SUPORT I CURA (Teleassistència)

Durant el 2016 hi van haver 816 persones usuàries del servei, quedant a final d'any 709 aparells actius. Durant l'any hi van haver 137 altes i 113 baixes. El temps d'espera del servei va ser de 21 dies.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

Nombre total d'enquestes fetes = 80
Satisfacció amb el servei = 9 sobre 10

SERVEI D'AJUDES TÈCNiques (BAT Osona)

41 ajuts
tècnics

PREVENCIÓ I PROMOCIÓ D'UN ENVELLIMENT ACTIU I SALUDABLE

→ CONSELL LOCAL DE LA GENT GRAN

El Consell es va crear l'any 2001. A l'any 2016, el Consell es va reunir una vegada. Es pot consultar l'acta de la reunió a la pàgina web del Departament de Benestar i Família: <http://benestar.vic.cat>

→ 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. En total es va comptar amb 250 participants.

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.

→ TALLERS DE MEMÒRIA

98
participants

SATISFACCIÓ AMB EL TALLER

Nombre total d'enquestes fetes = 71
Satisfacció amb el taller = 9 sobre 10

→ 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.

275 visites a
domicili

→ 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.

4
convivències

2016

5. ALIMENTS

A nivell d'alimentació, la ciutat de Vic compta amb una Xarxa Alimentària que consta de diferents dispositius que donen cobertura a la necessitat d'aliments de persones i famílies en situació de vulnerabilitat social.

En aquest apartat s'exposen les dades relacionades amb els diferents dispositius de la xarxa.

Rebost solidari

Unitats familiars: **795**
Beneficiaris: **2.752**
Entregues d'aliments: **12.189**

Menjadors socials

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

Beneficiaris: **193**
Àpats servits: **10.524**

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

Bosses servides: **11.805**

Menú Low Cost

Beneficiaris: **27**
Nombre d'àpats entregats: **1.179**

Rebost minves

Unitats familiars beneficiàries d'aliments d'urgència: **100**
Beneficiaris aliments urgència: **391**

Menjar per emportar Centre Dia

Beneficiaris: **9**

Necessitats amagades

Unitats familiars: **45**
Beneficiaris: **71**

Ajuts menjador escolar

Nombre d'ajuts = **504**

2016

6. DONES

Al llarg de l'any s'atenen diferents situacions de violència: familiar, masclista, gènere, etc. relacionades amb les dones. Totes aquestes situacions es treballen amb els recursos i serveis de serveis socials i VicDones-SIAD Osona.

En aquest apartat s'exposen les dades relacionades amb l'atenció a situacions de violència masclista.

SUPORT A DONES QUE ES TROBEN EN SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA

Concepte	Atenció a situacions d'urgència	Nombre de casos en seguiment i suport social
Dones ateses	18	58
Infants/joves atesos	28	84



2016

7. HABITATGE

Els temes relacionats amb habitatge es treballen de forma transversal amb l'Oficina Local d'Habitatge de Vic (pàgina web: <http://impulsviclu.blogspot.com.es/>), el Servei de Mediació i Intermediació Hipotecària (pàgina web: <http://www.vic.cat/viure-a-vic/convivencia-i-seguretat>) i els Serveis Socials Bàsics (pàgina web: <http://benestar.vic.cat/>).

Les accions que es fan en matèria d'habitatge estan relacionades amb assessorar i orientar les persones o famílies, en ajudar a mediar i/o arribar a acords amb els propietaris dels pisos i/o entitats bancaries per facilitar el lloguer social, en tramitar ajuts de lloguer o hipoteca, en gestionar l'entrada a pisos socials, en donar suport en les situacions de pobresa energètica, entre altres.

Les dades de les accions treballades es presenten conjuntament entre els tres serveis, en el marc de la Taula d'Habitatge de la ciutat.

En aquesta part de la memòria es reflecteixen només els ajuts o els suports fets en matèria d'habitatge per part dels serveis socials bàsics.

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL

Durant el 2016, els ajuts d'urgència social en concepte d'habitatge van ser els següents:

Nº sol.	Unitat familiar	Beneficiaris	import
231	191	667	47.464,96 €

POBRESA ENERGÈTICA

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

Subministrament	Nº de casos informats per la companyia	Informes acreditant risc d'exclusió residencial
Llum	372	151
Aigua	1.603	120
Gas	28	23
TOTAL	2.003	294

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.

9 tallers

83
assistents

SATISFACCIÓ AMB EL TALLER

Nombre total d'enquestes fetes = 27
Satisfacció amb el taller = 9,8 sobre 10

2016

SERVEI D'ACOLLIMENT TEMPORAL

L'Ajuntament disposa de diferents serveis d'allotjament que donen atenció puntual i excepcional en situacions de pèrdua d'habitatge per motius d'urgència.

Concepte	Unitats familiars ateses	Beneficiaris
Servei allotjament d'urgència (alberg social)	94	94
Servei acolliment urgència curta estada	18	45
Mesa emergència (casos entrats l'any 2016)	5	11
Altres serveis d'allotjament	13	50
TOTAL	130	200



2016

8.

ALTRES ACTUACIONS

En aquest apartat s'expliquen les accions o activitats següents:

- Projecte "Vic, ciutat cuidadora"
- Renda Mínima d'Inserció
- Plans d'Ocupació
- Prestacions econòmiques d'urgència social

VIC, CIUTAT CUIDADORA

El projecte "Vic, ciutat cuidadora" està liderat per la Càtedra de Cures Pal·liatives de la Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya conjuntament amb l'Ajuntament de Vic.

El projecte té la finalitat de garantir una bona qualitat d'atenció a les persones que es troben en un procés de malaltia avançada i de final de vida. La iniciativa busca apoderar la societat i les seves organitzacions cap a un canvi de perspectiva social i cultural sobre necessitats d'atenció a persones amb malalties avançades i situacions de vulnerabilitat social, així com promou valors humanistes, solidaris i de suport.

Durant el 2016 es va iniciar el projecte i es van fer les primeres reunions amb entitats i organitzacions del territori. Es poden conèixer les activitats del projecte a la pàgina web següent:

www.vicciutatcuidadora.cat

Per més informació: ciutat.cuidadora@gmail.com



2016

RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ

A l'any 2016 hi van haver 275 unitats familiars perceptores de la Renda Mínima d'Inserció a la ciutat de Vic, amb un total de 833 beneficiaris.

PLANS D'OCUPACIÓ

- Programa per a persones en situació d'atur beneficiaris de la Renda Mínima d'Inserció. Es van contractar a 5 persones per tasques de neteja.
- Programa per a persones aturades no perceptores. Es van contractar 4 persones per fer tasques de suport administratiu.



PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL

Durant el 2016 es van tramitar diferents prestacions econòmiques d'urgència relacionades amb temes d'habitatge, d'autonomia, de salut, entre altres, que van ser les següents:

Concepte	Unitats familiars	Beneficiaris
Ajuts per despesa sanitària	3	9
Ajuts per desplaçaments	3	7
Atenció a situacions urgents i excepcionals	7	12
Banc de medicaments	43	43
Suport a l'escolarització	1	3
Ajuts per a manutenció	1	1
Ajuts relacionats amb l'habitatge (exposats també en el punt 7 d'aquest document)	191	667
TOTAL	249	742

2016

9.

QUALITAT I MILLORA DEL SERVEI

En aquest apartat s'explicaran aquells aspectes de suport que ajuden a millorar el funcionament diari dels diferents serveis i també aspectes relacionats amb la comunicació:

- Satisfacció de les persones ateses
- Millora continua del servei
- Comunicació a la xarxa

SATISFACCIÓ AMB EL 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 teleassistència i els tallers d'economia de subministraments.

15
reclamacions
o queixes

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

Nombre total d'enquestes fetes = 391
Satisfacció amb el servei = 9 sobre 10

MILLORA CONTINUA DEL SERVEI

- Còmput global d'hores d'accions formatives (formació, supervisió i gestions de coneixement) = 1.497
- Alumnes de pràctiques = 1
- Entrevistes d'orientació i assessorament a estudiants i sessions informatives sobre el servei = 41

COMUNICACIÓ A LA XARXA

- Nombre d'usuaris a la pàgina web = 2.743
- Notícies publicades durant l'any = 28
- Memòries publicades a la pàgina web = 3



2016

10.

MEMÒRIA ECONÒMICA

En aquest apartat s'explica la informació relacionada amb la despesa efectuada en el marc dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Vic durant l'any 2016.

El Departament de Benestar i Família va destinar un 48% de la seva despesa en remuneració del personal, un 31% en contractes a tercers i un 21% a subvencions a entitats socials i ajuts socials.



2016



ATENCIÓ SOCIAL

Nombre de persones ateses
7.964

Cobertura del servei a la població
18%

Nombre d'unitats familiars ateses
3.592

Visites realitzades
10.067



DONES

Dones ateses en situació d'urgència
18

Dones ateses en seguiment i suport per temes de violència
58



FAMÍLIA I INFÀNCIA

Infants o joves treballats per absentisme escolar
100

Infants o joves al Centre Obert
61

Ajuts a infants i família
4.370



AUTONOMIA PERSONAL I SALUT

PIA'S vigents
780

Beneficiaris SAD
807

Beneficiaris Centre Dia
92

Beneficiaris TASS
816

Ajuts BAT
41

Visites Vida i dignitat
275

Participants tallers memòria
98

Participants celebracions puntuals
750

Convivències Programa "Viure i conviure":
4



ALIMENTS

Dispositius de la Xarxa
7

Beneficiaris Rebot Solidari
2.752



ALTRES ACTUACIONS

Beneficiaris RMI
833

Beneficiaris prestacions urgència
742

Plans d'ocupació
9



HABITATGE

Beneficiaris prestacions urgència:
667

Participants tallers Eco. Sub.
83

Informes acreditant risc d'exclusió residencial (PE):
294

Beneficiaris allotjats en serveis d'acolliment:
200



QUALITAT

Còmput global hores accions formatives
1.497

Entrevistes i sessions informatives
41

Alumnes pràctiques
1

Memòries publicades
3

Notícies web
28

Usuaris web
2.743

9 sobre 10 de satisfacció amb els serveis socials bàsics

2
0
1
6



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>