



Certificat d'acord de Ple

PERE GALLEGRO CAÑIZARES, secretari accidental de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès,

CERTIFICO

Que la sessió Ordinària de Ple que va tenir lloc el dia 30/09/2021 , va adoptar l'acord que literalment transcriu a continuació:

ANTECEDENTS

Tal com estableix la Llei 11/2007, d'11 d'octubre , de serveis socials, en el seu capítol II article 34, sobre l'Organització Territorial dels serveis socials, les àrees bàsiques de serveis socials són la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics i s'organitza sobre una població mínima de vint mil habitants, prenent com a base el municipi.

Fins a l'actualitat els Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès han format part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Vallès Occidental, però un cop consolidats els vint mil habitants, cal establir les bases per a la gestió d'una àrea bàsica de serveis socials pròpia.

El mes d'octubre de 2020 es va començar a treballar en un Pla per a la nova Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès, que estableix els principis rectors de la futura àrea bàsica municipal d'acord amb la normativa vigent, i alhora el document que assenyala les bases i les directrius de l'actuació de la corporació municipal en matèria de Serveis Socials per als propers anys 2022-2024.

Per a l'elaboració d'aquest Pla hem partit d'un diagnòstic inicial sobre la realitat actual del municipi i del context català i global en què s'inscriu, pel que fa a la demografia, les característiques de la població i l'evolució de les seves necessitats socials. Alhora hem analitzat les característiques dels Serveis Socials actuals del municipi. Després d'aquesta anàlisi prèvia hem definit la visió del que s'espera que sigui la nova àrea bàsica i hem identificat les principals claus estratègiques que hauran de permetre avançar cap a l'horitzó desitjat. A continuació el Pla estableix un full de ruta per als propers anys per a la seva posada en marxa.

Aquest document és el resultat final d'un procés de treball en que s'han utilitzat diferents metodologies, que responen a una voluntat participativa i de consens amb tots els actors

implicats del municipi i, per l'altra, a la necessitat d'aportar validesa i legitimitat a les propostes plantejades.

La proposta de Pla ha estat presentada, debatuda i aprovada per una Comissió polític tècnica creada per un decret d'Alcaldia (número 202102291) el 04/06/2021, la qual s'ha reunit quatre vegades entre juny i setembre de 2021 (10/06/2021, 08/07/2021, 08/09/2021 i 15/09/2021),

Al ple ordinari, celebrat el 22 de desembre de 2020, es va donar compte de la xifra oficial de població resultant de la revisió del Padró Municipal de Sant Quirze del Vallès, a 1 de gener de 2020, amb un total de 20.195 habitants. Per altra banda d'acord amb les dades obrants al Padró Municipal a data d'avui, els habitants del municipi ascendeixen a 20.289.

FONAMENTS DE DRET

- Llei 11/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
- Article 21.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local

DISPOSICIÓ

S'adopta l'acord següent:

Primer.- Aprovar el Pla d'actuació de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, d'acord amb el redactat següent:

“Pla d'actuació de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Índex

1. PREÀMBUL	3
2. METODOLOGIA	5
3. DIAGNOSI	10



3.1 Diagnosi externa	10
3.2 Diagnosi interna	19
3.3 Anàlisi DAFO	24
4. VISIÓ	28
4.1 Funcions	28
4.2 Eines	29
4.3 Requisits	29
4.4 Principis	30
5. CLAUS ESTRATÈGIQUES	31
6. OBJECTIUS 2022-2024	32
7. OBJECTIUS OPERATIUS, ACCIONS I INDICADORS	37
8. PROPOSTA ORGANITZATIVA DEL SERVEI	48
9. CALENDARI DE DESPLEGAMENT DEL PLA	49
10. ANNEX 1: TRANSICIÓ I NOU MARC DE RELACIONS AMB EL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS OCCIDENTAL	58
11. ANNEX 2: PUNTS CLAU DEL PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS 2021-2024 DEL GOVERN DE LA GENERALITAT	60

1. PREÀMBUL

El present Pla per a la nova Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès és el document que estableix els principis rectors de la futura Àrea Bàsica de Serveis Socials municipal d'acord amb la normativa vigent, i alhora el document que assenyala les bases i les directrius de l'actuació de la corporació municipal en matèria de Serveis Socials per als propers anys 2022-2024.

L'elaboració del Pla ha estat una iniciativa del govern municipal en vistes a esdevenir Àrea Bàsica de Serveis Socials, en haver sobrepassat el municipi la xifra de 20.000 habitants, atès que d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya, els municipis situats per damunt d'aquest volum poblacional gestionen directament una Àrea Bàsica de Serveis Socials.

D'acord amb el marc que dibuixa la mateixa llei, la nova Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès haurà d'assumir els tres tipus de competències previstes per als municipis que gestionen directament àrees Bàsiques de Serveis Socials:

a/ competències de gestió

- Estudiar i detectar les necessitats socials en llur àmbit territorial.
- Elaborar plans d'actuació local en matèria de serveis socials.
- Crear i gestionar els centres i els serveis corresponents del seu àmbit competencial en coordinació amb l'Administració de la Generalitat i l'ens local supramunicipal corresponent.

b/ competències de col·laboració

- Col·laborar amb l'Administració de la Generalitat en l'exercici de les funcions d'inspecció i control en matèria de serveis socials.
- Exercir les funcions que li delegui l'Administració de la Generalitat.
- Participar en l'elaboració dels plans i els programes de la Generalitat en matèria de serveis socials.

c/ competències de coordinació

- Coordinar els serveis socials locals, els equips professionals locals dels altres sistemes de benestar social, les entitats associatives i les que actuen en l'àmbit dels serveis socials locals

Fins a l'actualitat els Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès han format part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Vallès Occidental, i el present Pla proposa les bases per donar el pas de constituir l'Àrea Bàsica pròpia municipal.

Per a l'elaboració d'aquest Pla hem partit d'un diagnòstic inicial sobre la realitat actual del municipi i del context català i global en què s'inscriu, pel que fa a la demografia, les característiques de la població i l'evolució de les seves necessitats socials. Alhora hem analitzat les característiques dels Serveis Socials actuals del municipi, i n'hem identificat els seus principals punts forts i punts febles en vistes a treballar els reptes que implicarà donar el pas d'esdevenir una Àrea Bàsica.

Després d'aquesta anàlisi prèvia hem definit la visió del que s'espera que sigui la nova Àrea Bàsica i hem identificat les principals claus estratègiques que hauran de permetre avançar cap a l'horitzó desitjat.

A continuació el Pla estableix un full de ruta per als propers anys per posar en marxa la nova Àrea Bàsica, amb objectius, accions, indicadors, eines de verificació i resultats esperats, i alhora proposa els recursos i instruments que caldrà disposar per fer-lo possible: humans, organitzatius, de governança, infraestructurals, tecnològics i operatius. El document no inclou un apartat de memòria econòmica, atès que hi ha moltes variables que incideixen en aquest aspecte que no es coneixen encara, en especial l'import del contracte-programa que l'Ajuntament haurà de negociar i signar amb la Generalitat de Catalunya un cop la nova Àrea Bàsica hagi estat aprovada.



El present Pla és fruit del treball conjunt realitzat per l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès amb diferents agents del municipi. En la seva elaboració hi han participat de manera transversal professionals del consistori, entitats locals, professionals i persones expertes d'altres institucions i representants dels diversos grups polítics, amb la coordinació tècnica per part de la Fundació iSocial per a la innovació en l'acció social.

Serà molt important, perquè sigui eficaç, que aquest Pla esdevingui un document viu durant els propers anys. És a dir, flexible i adaptable als canvis de l'entorn i a l'experiència que comporti la implementació del propi Pla. Als canvis de tipus general, en el marc legislatiu i regulatori, i als canvis en l'àmbit local fruit del diàleg i d'un treball de proximitat amb tots els agents del territori.

Finalment, remarcuem que el Pla ha estat elaborat en el context de la crisi sanitària de la COVID-19 i, per tant, també s'han tingut en compte els impactes produïts per la pandèmia des del punt de vista de les necessitats socials del municipi, uns impactes que probablement tindran continuïtat en els propers anys i que alguns, fins i tot, poden haver generat canvis definitius en qüestions que incideixen en el model de Serveis Socials a implementar.

2. METODOLOGIA

Aquest document és el resultat final d'un procés de treball desenvolupat entre els mesos d'octubre de 2020 i setembre de 2021 en el qual s'han utilitzat diferents metodologies que responen, per una banda, a una voluntat participativa i de consens amb tots els actors implicats del municipi i, per l'altra, a la necessitat d'aportar validesa i legitimitat a les propostes plantejades. S'ha procurat aconseguir que totes les principals persones i entitats implicades, directa o indirectament, en els Serveis Socials municipals, sigui com a executors, col·laboradors o gestors, s'hagin sentit part del projecte i hagin entès i compartit la seva raó de ser.

El procés d'elaboració del Pla ha seguit les fases següents:

0. Consensuar i preparar
1. Elaborar un diagnòstic
 - Anàlisi externa
 - Anàlisi interna
 - DAFO
2. Formular la visió
3. Identificar les claus estratègiques
4. Concretar els objectius i els indicadors

5. Detallar les accions a desplegar
6. Definir el model organitzatiu
7. Calendaritzar-ho
8. Convertir-ho en un pla d'acció

Les metodologies utilitzades per a les diverses fases del procés han estat les següents:

- ü 4 reunions amb l'equip de govern
- ü 1 reunió amb els grups de l'oposició
- ü 4 reunions amb la comissió del Pla
- ü 8 reunions amb la coordinadora municipal de Serveis Socials
- ü 6 sessions de treball amb tot l'equip local de Serveis Socials (social i administratiu)
- ü 13 entrevistes individuals als/les professionals de l'equip local
- ü 19 entrevistes amb representants dels grups municipals, amb personal d'altres àrees municipals i amb representants d'institucions externes
- ü Obtenció de dades dels serveis municipals i d'institucions externes

La utilització d'aquestes metodologies ha respost als principis següents:

- ü Consens entre actors
- ü Aportacions complementàries i diversitat de punts de vista
- ü Legitimitat, exploració de dades
- ü Procés dirigit per persones expertes i formades
- ü Aprenentatge de l'equip implicat
- ü Transparència

Per tal de comptar amb una perspectiva plural que recollís tots els punts de vista, hem identificat quins són els principals actors que intervenen i/o col·laboren amb els Serveis Socials del municipi i com es relacionen entre si.

En primer lloc, la tinença d'alcaldia de benestar social i tot l'equip professional de Serveis Socials.

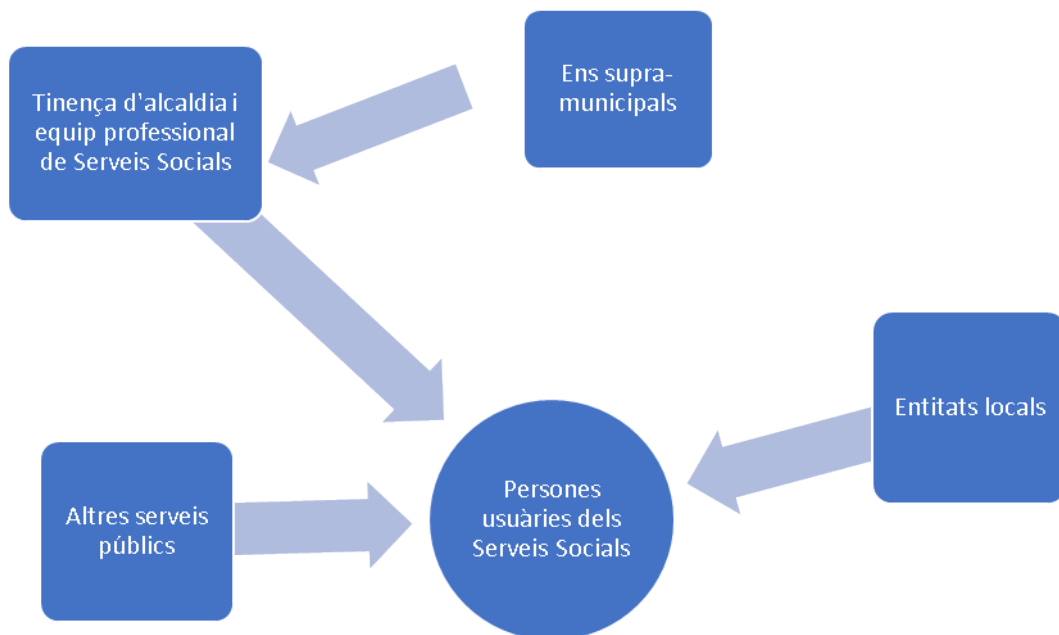
En segon lloc, la ciutadania usuària dels Serveis Socials, que ha de ser protagonista i centre d'atenció de tot aquest Pla.

En tercer lloc, els altres serveis públics presents al municipi que també interactuen amb les persones usuàries de Serveis Socials i col·laboren amb l'equip professional de Serveis Socials: agents educatius, de salut, d'ocupació, d'habitatge, etc.

En quart lloc, les entitats locals d'iniciativa ciutadana que interactuen també amb les persones usuàries dels Serveis Socials i realitzen activitats complementàries a les de l'equip municipal.



I en cinquè lloc, altres agents públics, de caràcter supra-municipal, que no interactuen directament amb les persones usuàries dels Serveis Socials locals però tenen un paper clau en la regulació, l'acompanyament i el finançament del sistema català de Serveis Socials: Consell Comarcal, Diputació de Barcelona i Generalitat de Catalunya.



La participació en l'elaboració del Pla per part de tots els agents locals esmentats, així com alguns de supra-municipals, ha estat important no només per garantir que tothom pot aportar el seu enfoc i la seva opinió en el full de ruta de l'acció social municipal, sinó també per garantir que tothom remi en la mateixa direcció a partir d'ara. Els grans canvis necessiten d'un acord previ, d'un marc consensuat on tothom se senti còmode i que permeti generar un impacte social real.

Un altre dels aspectes clau de la metodologia ha estat la incorporació de l'evidència científica a l'hora de diagnosticar la situació actual i d'elaborar tant els objectius com el pla d'actuació. L'aportació de l'evidència implica que davant de les idees i propostes que es posen sobre la taula, hem fet una recerca d'experiències d'altres Àrees Bàsiques que han demostrat tenir impacte i hem incorporat aquest coneixement per acabar de concretar les idees i propostes sorgides durant el procés participatiu.

Un dels reptes de la planificació estratègica dins l'àmbit públic és que de vegades costa de portar a la pràctica els plans dissenyats. Aquesta és una preocupació que han mostrat alguns dels participants. Per aquesta raó, s'ha optat per construir un pla orientat a la pràctica, amb identificació d'instruments pràctics que caldrà posar en funcionament un cop el Pla s'hagi aprovat. De la mateixa manera, i amb l'objectiu de garantir el desplegament del Pla, es preveuen mecanismes de seguiment i d'avaluació perquè tant les entitats locals com els grups polítics puguin rendir comptes al govern municipal. Es poden conèixer els detalls del desplegament, l'avaluació i el seguiment en els capítols corresponents del present document.

Finalment, cal destacar que el Pla s'ha fet amb l'ambició de que vagi més enllà del treball que desenvolupa la regidoria de Benestar i Cicles de Vida. El repte d'avançar en equitat, benestar i drets socials per a tota la ciutadania de Sant Quirze del Vallès requereix que les accions que es prenguin impliquin indirectament també a altres serveis de l'Ajuntament, així com al conjunt de les entitats locals del municipi.

A continuació es detalla la llista de persones de diverses àrees de l'Ajuntament, d'altres institucions públiques i del teixit associatiu local que han contribuït a l'elaboració d'aquest Pla:

Equip de govern municipal:

- Elisabeth Oliveras: Alcaldessa
- Laura Flos: Segona tinent d'Alcaldia de l'Àrea de Serveis Centrals i RRHH. Regidora de Benestar i Cicles de Vida

Representants dels grups municipals:

- JUNTSxCAT SQV: Míriam Casaramona, Núria Gelabert, Albert López
- SQV EN COMÚ: Marta Baldrich

Equip de Serveis Socials municipal:

- Anna Oliva: Coordinadora
- Mari Campillo: Educadora social
- Ana Cuenca: Treballadora Social
- Montse Font: Educadora Social
- Marta Gonzalez: Educadora Social
- Montse Gil: Educadora Social
- Cristina Hornos: Treballadora Social



- Olga Muñoz: Treballadora Social
- Maria Antonia Teruel: Administrativa
- Sandra Torguet: Treballadora Social
- Angels Requen: Administrativa (Consell Comarcal)
- Mari Sanchez: Administrativa (Consell Comarcal)
- Rosa Ana Rodríguez: Auxiliar administrativa
- Miquel Gonzalez: Subaltern

Professionals d'altres àrees municipals:

- Jamie Amat: Coordinadora del Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) i Tècnica d'Igualtat – Drets Civils i Gènere
- Jessica Milan: Treballadora Social adscrita al Servei de Drets Civils i Gènere
- Laura Poch: Coach i facilitadora feminista i LGTBIQ+ del Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)
- Carolina Casanovas: Treballadora Social del Servei de Salut
- Anna Vivas: Gerent de COMU Sant Quirze del Vallès SL
- Míriam Garcia: Tècnica d'habitatge
- Hugo Barrós: Tècnic d'administració general, Servei del Padró i Estadística

Professionals d'altres serveis públics presents al municipi

- Judit Miró: Directora de l'Institut Sant Quirze del Vallès
- Emília Milà: Directora de l'Institut Salas i Xandri
- Cristina Jordà: Directora de l'escola El Turonet

Entitats locals del municipi:

- Lluís Villa: Responsable d'activitat de Càritas parroquial de Sant Quirze del Vallès
- Carme Guillamon: Secretària de l'Associació de Gent Gran de Sant Quirze del Vallès
- Mateu Triquell: President de l'Associació Aula d'Extensió Universitària
- Laura Roger: Membre de Benvingudes Refugiades

Consell Comarcal del Vallès Occidental:

- Míriam Casaramona: Consellera
- Fina Ramoneda: Cap de l'Àrea de Drets Socials

En l'etapa final la proposta de Pla ha estat presentada, debatuda i aprovada per una Comissió polític tècnica creada per un decret d'Alcaldia (número 202102291) el 04/06/2021, la qual s'ha reunit quatre vegades entre juny i setembre de 2021 (10/06/2021, 08/07/2021, 08/09/2021 i 15/09/2021), i que ha estat composta per les persones següents:

Comissió polític tècnica per a l'elaboració del Pla d'actuació de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès:

- Presidenta: Elisabeth Oliveras, Alcaldessa
- Sots presidenta: Laura Flos, Regidora de Benestar i Cicles de Vida
- Secretària: Montse Font, educadora social
- Representants dels grups polítics: Míriam Casaramona (JuntsxCat SQV), Marta Baldrich (SQV EC), Linda Lara (PSC), David Sanchez (Cs)
- Coordinadora del Servei de Benestar i Cicles de Vida: Anna Oliva
- Equip professional del Servei de Benestar i Cicles de Vida: Olga Muñoz, treballadora social
- Tècnics/ques d'altres àrees i serveis municipals: Mònica López (Educació), Jamie Amat (Feminisme), Rut Claramunt (Joventut), Montse Molas (Serveis Econòmics), Pere Gallego (Secretaria)

3. DIAGNOSI

Per poder tenir un bon coneixement de la situació de partida, en primer lloc hem realitzat una diagnosi externa del context general en què actuen els Serveis Socials del municipi. Tant del context global i de Catalunya, en primera instància, com posteriorment de la situació general del municipi en aspectes com la demografia, la situació socio-econòmica i altres.

A segon lloc hem realitzat un diagnosi interna dels Serveis Socials locals: característiques, rols, funcionament intern, àrees d'intervenció, impacte en la ciutadania, etc.

En tercer lloc, hem realitzat una anàlisi DAFO per identificar àrees de millora i prioritzar els reptes i actuacions que necessitarà afrontar la nova Àrea Bàsica.



3.1 Diagnosi externa

a/ Context global

El present Pla ha estat elaborat en un context local i global canviant i de profunda crisi a causa de la pandèmia de la Covid-19, la qual ha accentuat les desigualtats socials i ha fet emergir noves problemàtiques que afecten a tota societat. La situació ha tingut efectes en tots els àmbits de la gestió pública però especialment en aquelles àrees que atenen directament a les persones.

La coincidència d'haver elaborat el Pla enmig d'aquest nou escenari té l'avantatge que ha permès adaptar-lo a aquesta nova realitat, tenint en compte el seu impacte futur sobre les persones i sobre la comunitat, i buscant les respostes adequades per part dels Serveis Socials.

A continuació assenyalarem els principals reptes de la societat catalana que s'ha considerat que condicionen i emmarquen el present Pla:

- **El cop demogràfic:** Catalunya compta amb una taxa de fecunditat molt baixa que impactarà en la taxa d'activitat del país, que el FMI estima que pot caure fins al 50% si no es prenen mesures de xoc contra l'envelliment demogràfic.
- **La crisi que la Covid19 ha accelerat:** Catalunya és una de les CCAA més endeutades de l'Estat, només per darrere del País Valencià o de Castella-La Manxa. El 22% del pressupost del sector públic són despeses del deute (interessos i amortitzacions) i amb la crisi de la Covid19 tots aquests indicadors s'han agreujat. Alhora el deute global mundial no ha parat de créixer, de tal manera que si l'economia xinesa s'estanca o la Unió Europea torna a ensopegar, en un sistema tan globalitzat tothom pot acabar contaminat.
- **El canvi climàtic, una amenaça silenciosa.** Les projeccions dels experts en canvi climàtic assenyalen que l'any 2050 la temperatura de Catalunya haurà pujat 2,4 °C, amb conseqüències sobre les nostres vides: poden produir-se episodis de sequera i de pluges torrencials, el nivell del mar pujarà o poden aparèixer noves malalties causades per virus o mosquits.
- **Una societat cada cop més desigual.** L'índex de Gini mostra com la desigualtat va anar creixent a Catalunya des del 2010 fins a arribar a màxims el 2014. Amb la millora econòmica, va anar reduint-se, però el 2017 tornà créixer i amb la Covid19 s'ampliarà.

- **Desnonaments a l'alça.** Un 23,1% del total de desnonaments a Espanya van produir-se el 2019 a Catalunya degut a l'augment desmesurat del preu del lloguer a les grans ciutats. La crisi de la Covid19 també provocarà amb tota seguretat un repunt de les execucions hipotecàries i els desnonaments per impagament de lloguers.
- **La violència contra les dones, en xifres rècord.** Segons els Mossos d'Esquadra, a Catalunya es denuncia una agressió sexual, amb violència i intimidació, cada 12 hores. El 2017 es van denunciar a Catalunya 757 agressions sexuals, un 2,2% més que l'any anterior, un 32% de les víctimes d'abusos sexuals eren menors d'edat i un 26% de les dones que van denunciar una violació eren menors d'edat.
- **Els joves, els grans oblidats de la postcrisi.** Els joves són, en general, pobres. Viuen a casa dels pares el màxim temps possible, aconsegueixen feinetes amb contractes temporals i gasten poc comparat amb els joves de fa 20 o 30 anys. Segons 'Alternativas Económicas', "un 20% dels joves amb feina obtenen uns ingressos tan baixos que no aconsegueixen sortir de la pobresa". Segons dades del Pla de xoc per l'ocupació juvenil 2019-2021 del Govern espanyol, la bretxa salarial dels joves ja és del 50%: els menors de 25 anys perceben de mitjana 11.568 euros anuals, mentre que els majors de 55 anys cobren quasi el doble: 21.621 euros.
- **Segueix el conflicte en les relacions Generalitat-Estat.** La repressió, els presos polítics i el conflicte polític de fons segueixen sense vies de solució clares en el curt o el mig termini. Aquestes tensions contaminen tota l'activitat política i social, i dificulten els consensos, les estratègies de llarg recorregut i la represa econòmica.
- **Els fons europeus post-Covid.** En els propers anys poden convertir-se (o no) en una oportunitat per impulsar canvis estructurals que poden tenir un alt impacte en el món local: digitalització, economia verda, economia de les cures, etc.

Pel que fa als Serveis Socials, Catalunya en el seu conjunt afronta actualment els reptes següents:

- **Una demanda creixent.** La demografia, especialment l'envelliment; les noves necessitats derivades de la crisi de la Covid-19 (depressió, soledat, salut mental, escletxa digital...); els canvi dels perfils, per exemple en persones amb discapacitat; els nous col·lectius que tenen necessitats d'atenció i suport com són les llars amb pobresa energètica, els menors immigrants sols...
- **Una demanda molt més exigent,** conscient dels seus drets, exigent amb el seu compliment, suportada per moviments socials lluitadors fruit d'un increment de la consciència col·lectiva



- **Les reivindicacions dels professionals**, en general molt més mal pagats i valorats del que ho són en altres sistemes com són l'educatiu o el de la salut, als que es traspassen si tenen l'oportunitat.
- **Les grans dificultats de finançament públic**, incapaç d'abastar tota la demanda i necessitats que emergeixen mantenint el model actual i que motiven la protesta dels proveïdors dels serveis i deixen moltes persones sense l'atenció que requereixen.
- **El debat permanent sobre l'actual sistema de benestar i protecció social**, en qüestions com la visió del que és l'objecte dels serveis socials i, per tant, què han d'oferir, quin és el seu paper i com s'ha d'enfocar la seva intervenció, a més de com ha de ser finançat el que ofereixen; el paper dels diferents agents del sistema de benestar; o el model de serveis que cal garantir des del sistema públic: carteres i cobertures de serveis.
- **Persistència de dèficits estructurals del sistema català de serveis socials**: baixa despesa en serveis socials global i per habitant; importants dèficits de cobertura en l'aplicació de la Llei de dependència; baixa cobertura de la Renda Garantida de Ciutadania; o lentitud i baixa eficiència dels processos administratius.
- **Aquests dèficits conviuen amb alguns punts forts**: la cobertura en serveis per a persones grans i per a persones amb discapacitat; la ràtio de professionals per habitant en les àrees bàsiques municipals i comarcals; l'equilibri del sistema entre drets reconeguts - esforç econòmic – cobertura;
- **El nou Pla Estratègic de Serveis Socials 2020-2024**, que planteja un enfocament diferent al que fins ara ha estat el sistema, amb la voluntat de "convertir el Sistema Català de Serveis Socials en un sistema universal de cobertura global que doni resposta a les necessitats socials al llarg de totes les etapes de la vida d'una persona", destacant:
 - L'enfocament cap a l'acció preventiva i comunitària
 - El paper primordial atorgat als serveis socials bàsics
 - La voluntat d'implicar a tots els sistemes de benestar (habitatge, treball, educació, salut, seguretat, cultura, justícia...)
 - La voluntat de reduir la burocratització i impulsar la digitalització
 - La revisió de models de serveis actuals
 - Les famílies com a unitat d'intervenció social
 - La promoció de l'autonomia personal
 - La integració de sistemes davant problemàtiques complexes
 - La revisió i redefinició de la governança per mitjà de planificació, qualitat, transparència, informació, recerca i innovació.

b/ Context local

A continuació assenyalarem els principals reptes del municipi de Sant Quirze del Vallès que s'ha considerat que condicionen i emmarquen el present Pla:

Demografia¹:

- **La població total** de Sant Quirze del Vallès és de 20.141 persones.
- **La població menor de 15 anys**, 3.761 persones, té més pes que en altres municipis: 19% a Sant Quirze, enfront del 17% a la comarca i 15% a Catalunya.
- **La població jove, de 16 a 30 anys**, 3.262 persones, té el mateix pes (16%) que al conjunt de Catalunya.
- **La població de més de 65 anys**, 2.823 persones, té menys pes que en altres municipis: 14%, enfront del 17% a la comarca i 19% a Catalunya.
- **La població nascuda a l'estranger**, 1.517 persones, representa un 8% de la població del municipi, enfront del 14% a la comarca i el 19% a Catalunya. A més, hi ha 194 persones empadronades amb passaport que no sabem si actualment tenen regularitzada la seva situació administrativa.

Disponibilitat econòmica:

- Sant Quirze és un municipi amb una **renda familiar bruta disponible** superior a la resta del territori (21.900 €, enfront 17.600 € de la comarca i 17.200 € de Catalunya) ²
- Però aquest alt nivell de renda conviu amb importants **desigualtats socials** dins del mateix municipi: l'any 2017 l'índex de Gini del municipi era de 31,5 enfront del 31,2 de Catalunya, i la diferència entre el 10% de la població amb rendes més

¹ Idescat, 2019

² Idescat 2017



altes i el 10% amb rendes més baixes era de 2,6, una diferència més alta que la majoria d'altres municipis de la comarca.

- La població del municipi en **situació de pobresa** representa 1.491 persones aproximadament, equivalent al 7,4% de la població que ingressa per sota del 60% de la mediana espanyola (9.514,2€). I 786 persones (3'9%) pateixen **pobresa severa**, atès que ingressen menys del 40% de la mediana espanyola (6.342,8 €).
- Per zones del municipi, les situacions de pobresa es concentren principalment als barris de **Les Fonts** i del **Poble Sec**.
- Al barri de Les Fonts el 5% de la seva població ingressa menys de 416 € al mes (5.000 € a l'any) per unitat de consum, i la renda mitjana per llar del barri és de 35.663 €, mentre que en altres barris del municipi de Sant Quirze la renda mitjana per llar és de 79.417 €.³
- La incidència de la pobresa al municipi s'observa també amb alguns altres indicadors, els quals durant l'any 2020 han experimentat un important creixement a causa de la crisi econòmica provocada per la Covid19: ⁴
 - ü **Demanda d'aliments:** l'any 2020 la demanda d'aliments ha augmentat un 40% respecte l'any 2019, arribant a 135 famílies derivades a les entitats que proporcionen aquest ajut.
 - ü **Alumnat amb beques menjador:** mentre que durant el 2019 es van sol·licitar 180 beques i se'n van atorgar 136, l'any 2020 se n'han sol·licitat 176 i se n'ha atorgat 152.
 - ü **Ajuts a l'educació:** mentre que l'any 2019 es van sol·licitar 165 ajuts i se'n van atorgar 122, el 2020 se n'han sol·licitat 185 i se n'han atorgat 161.

³ INE 2020, Atlas de distribución de renta de los hogares.

⁴ Rudel 2019 i 2020, Idescat 2019

- ü **Demanda d'ajuts per al pagament de subministraments:** 398 llars van pagar rebuts a les companyies subministradores l'any 2019, i d'aquestes a 119 se'ls va tramitar l'informe de família vulnerable. A més, es va donar un ajut per al pagament de subministraments a 16 famílies.
- ü **Persones perceptores de la Renda Garantida de Ciutadania:** 102 persones durant el 2019, amb una dotació mitjana de la prestació de 694 €.

Ocupació:

- **La taxa d'atur** del municipi (7'18) és inferior a la de Catalunya (13'23); tot i així, cal tenir present que hi ha 791 persones aturades, i que d'aquestes 494 són dones (62'5%). ⁵
- **La crisi del COVID ha afectat especialment a les persones entre 40-54 anys** pel que fa a la taxa d'atur fins el punt que ha passat a ser la franja d'edat amb l'atur més alt. No obstant, és la franja dels 25-39 anys a qui més durament ha afectat, creixent un 2'68% entre març i setembre.

Habitatge:

- 1.107 llars del municipi estan **ocupades per una sola persona**, representant el 16% del total de les 6.809 llars, enfront del 21% a la comarca i el 23% a Catalunya. ⁶
- 731 són **llars monoparentals**, un percentatge (11%) semblant al de la comarca i de Catalunya 10-11%). Segons les dades del padró (2020) hi ha 161 llars on hi viu una persona adulta amb menors. D'aquestes, 121 són llars on l'adult és una dona.
- 927 **edificis no tenen ascensor** (el 76'8% dels edificis de 3 plantes o més, llars unifamiliars incloses).

⁵ Portal dades obertes Aj. Sant Quirze del Vallès

⁶ Idescat 2011, 2015, 2016



- **L'esforç econòmic mitjà per accedir a un habitatge** és molt alt. En el cas de lloguer suposa un 42'62%, mentre que per un habitatge de propietat suposa el 31'65% (2015).
- El **preu mitjà del lloguer** al municipi era el 2016 uns 150€ més alt que la mitjana comarcal. Tot i que el parc de lloguer només representa un 7% del parc total del municipi (enfront del 20% a la província). L'any 2019 es van tramitar 87 expedients d'ajuts al pagament de lloguer
- **La població que viu en habitatges de propietat amb pagaments hipotecaris pendents** representa un percentatge molt alt, el 56%, enfront del 38% a la província de Barcelona.
- Per aquests motius el **risc de desnonaments** és important. El 2019 hi hagué 11 desnonaments, 2 dels quals per execució hipotecària; i 19 expedients de mediació, 7 d'elles per impagament de la hipoteca.⁷
- El nombre d'**habitatges ocupats** s'ha duplicat en 2 anys, sobretot a partir de l'esclat de la crisi de la Covid19, passant de 24 habitatges l'any 2018 a 49 habitatges el desembre de 2020.
- Les situacions de **sensellarisme i infrahabitatge** al municipi no són importants. El 2020 s'han detectat 4 persones dormint al carrer en moments puntuals, i es tenen detectades algunes persones que viuen en llocs inadequats.
- El parc municipal d'**habitatge de protecció oficial** compta amb 61 habitatges de lloguer i 122 de propietat.
- L'Ajuntament compta amb 5 **habitatges d'emergència social** i el novembre de 2020 n'ha comprat dos més amb aquesta finalitat.

⁷ PAMH Sant Quirze 2017, Àrea habitatge Aj. SQV

Accés a les TIC:

- No hi ha dades sobre quantes llars del municipi pateixen **escletxa digital**, però durant la crisi sanitària Covid19 l'Ajuntament ha comprat 51 ordinadors per a llars amb menors que no en disposaven.
- Des del servei d'ocupació municipal el 2020 s'han realitzat 3 **formacions** sobre eines d'internet per la recerca de feina amb aproximadament 45 participants.

Associacionisme i equipaments⁸:

- El municipi té un teixit associatiu de **145 entitats**. D'aquestes, 4 que actuen en l'àmbit de gènere i LGTBI+, 4 en l'àmbit de la gent gran, 7 són juvenils, 6 de salut i assistència social, i 9 estan vinculades amb l'educació. No hi ha cap entitat vinculada a la immigració.
- Hi ha 3 **bancs d'aliments**, a dues parròquies catòliques i a una església protestant.
- L'Ajuntament compta amb nombroses **comissions de participació** associativa. Les que tenen més relació amb els serveis socials són la mesa d'alimentació, on hi participen 3 entitats, i la mesa de gent gran, on hi participen 14 entitats.
- L'Ajuntament compta amb una vintena d'**equipaments socials, cívics, culturals, esportius i de salut**. També hi ha equipaments d'entitats privades, com tres residències per a persones grans, i dos centres per a menors tutelats. No hi ha equipaments específics, ni públics ni privats, per a persones amb discapacitat, persones amb trastorn mental o persones amb drogodependència.

Infància, adolescència i joventut⁹

- Els 3.761 infants i adolescents fins a 15 anys, i els 3.262 joves d'entre 16 i 30 anys del municipi compten amb una àmplia **xarxa de recursos i serveis** extraescolars,

⁸ Portal dades obertes Aj. SQV, Directori d'entitats.

⁹ Rudel 2019



d'oci, esportius i culturals, la major part amb preus assequibles i de fàcil accés, que faciliten la seva inclusió social i participació en la comunitat.

- L'**absentisme escolar** és poc significatiu. Durant la crisi sanitària Covid19 s'ha observat un augment de famílies d'ètnia gitana del barri de Les Fonts que no porten els seus fills/es a l'escola.
- El municipi compta amb dos **centres residencials d'actuació educativa** per a menors tutelats, que acullen en conjunt una vintena de menors, els quals estan gestionats per entitats socials en conveni amb la Generalitat.
- L'Ajuntament compta amb un **Servei d'Intervenció Socio-educativa (SIS)** per a les famílies amb menors en situació de risc social que l'any 2019 tenia 97 expedients assistencials oberts

Persones grans¹⁰

- **2.823 ciutadans** de Sant Quirze són més grans de 65 anys
- Les persones grans del municipi es beneficien d'un **teixit comunitari i associatiu** local força dens, que contribueix a facilitar-los un procés d'envelliment actiu i integrat en la comunitat. Les principals entitats locals amb **oferta d'activitats i serveis** per a aquest grup poblacional són el Casal Serra de Galliners, la Llar de Gent Gran Les Fonts, l'Aula d'extensió universitària, el Casal d'avis i l'Escola d'Adults. Pel que fa al Casal Serra de Galliners, l'any 2019 tingué 288 usuaris d'una mitjana de 75 anys, que representa una cobertura del 10% de la població de més de 65 anys del municipi.
- El servei de **teleassistència** atén 114 persones majors de 65 anys, el 75% dones. Es tracta d'un percentatge de cobertura baix (4% enfront del 18% del conjunt de Catalunya) per causa d'una baixa demanda.

¹⁰ Rudel 2019

- **464 persones de 65 anys o més viuen soles** (327 són dones). L'alt nombre d'habitatges sense ascensor (927) és un factor que agreuja el risc d'aïllament social de moltes persones grans.
- El municipi compta amb tres **residències** privades per a persones grans, les quals no només acullen persones grans del propi municipi sinó també d'altres procedències.

Persones amb dependència¹¹

- Al municipi hi ha **366 persones** amb algun recurs actiu de dependència (1,8% de la població del municipi, enfront del 2,2% al conjunt de Catalunya)
- La distribució d'aquestes en funció del **grau reconegut** de dependència és la següent *:

Grau III	90	Grau II	108		
Grau III/1	18	Grau II/1	16	Grau I	97
Grau III/2	14	Grau II/2	14	Grau I/2	9
TOTAL GRAU III	122	TOTAL GRAU II	138	TOTAL GRAU I	106

- Actualment la gestió i validació del reconeixement de dependència es realitza des del Consell Comarcal. Per fer aquesta tasca al conjunt de l'àrea bàsica comarcal, constituïda per 12 municipis, hi ha 3 persones.

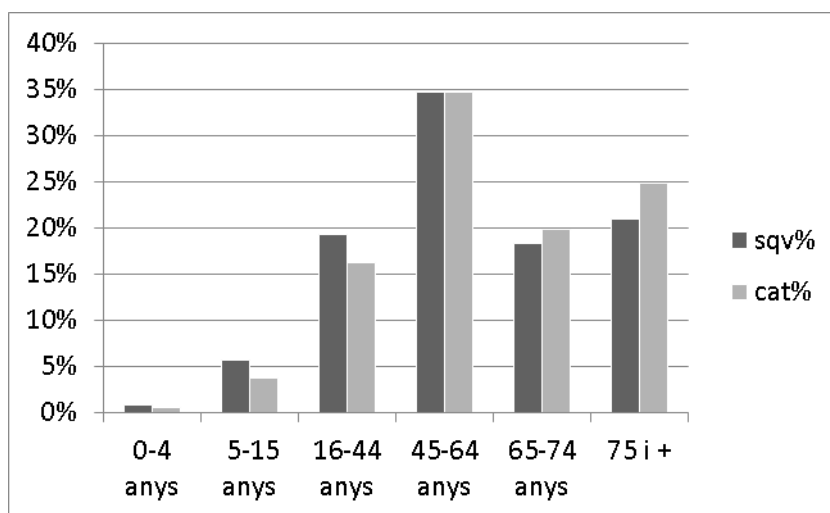
Persones amb discapacitat¹²

¹¹ Consell Comarcal Vallès Occidental, Àrea Benestar Social.

¹² Idescat 2018



- **La població amb algun tipus de discapacitat reconeguda**, 901 persones, equival al 5% de la població enfront del 8% a Catalunya. D'aquestes, 620 persones tenen entre el 33 i el 64% de discapacitat, que equival al 69% del total, enfront del 60% de Catalunya; mentre que 157 persones tenen entre el 65 i 74% de discapacitat, que equival al 17% enfront del 24% de Catalunya. Pel que fa a l'edat, la població amb discapacitat entre 5 i 15 anys i 16 i 44 anys representen percentatges superiors que els de Catalunya (6% i 19 %, enfront del 4% i 16% respectivament)
- En les **franges d'edat** fins a 44 anys Sant Quirze presenta percentatges majors (en relació al total de discapacitats) que Catalunya, en canvi en les franges d'edat a partir de 44 anys presenta percentatges menors. Això sembla raonable atesa la piràmide d'edats del municipi.



- Per **tipus de discapacitat**, l'any 2018 les persones amb discapacitat física motòrica representaven el 31% de les persones amb discapacitat del municipi, mentre que les persones amb malalties mentals representaven el 20% del total.

TIPOLOGIA	Física motòrica	Física no motòrica	Visual	Auditiva	Intel·lectual	Malaltia mental	Múltiple Física Intel·lectual	No consta	Total

2018	280	160	55	59	101	180	7	59	901
------	-----	-----	----	----	-----	-----	---	----	-----

- A més, cal tenir en compte que des dels serveis socials actualment s'atenen unes **40 persones amb problemes de salut mental** que no sempre tenen una discapacitat reconeguda.
- El municipi no compta amb **serveis o equipaments específics** d'atenció a persones amb discapacitat o amb trastorns de salut mental, per la qual cosa totes aquestes persones necessiten traslladar-se a altres municipis de l'entorn per ser ateses. Tot i això, el servei municipal de **transport adaptat** té baixa demanda atès que dona servei de manera fixa a 9 persones¹³

3.2 Diagnosi interna¹⁴

Persones usuàries:

- Les **persones usuàries dels Serveis Socials Bàsics (SSBB)** representen a Sant Quirze (2019) el 9'2% del total de població (1.855 persones), un percentatge inferior a la mitjana d'altres municipis (14%) i de Catalunya (11,2%). El 62'5% són dones, un percentatge superior a altres municipis.
- Tota la **demanda** que arriba als serveis socials municipals està atesa. La baixa demanda segurament té relació amb la configuració demogràfica de la població: menors percentatges de persones majors de 65 anys; de persones amb discapacitat; i de persones amb baix nivell de renda.
- El **temps d'espera** de l'acollida és correcte: 10 dies, enfront de la mitjana de 15,9 dies d'altres municipis**. I el temps d'espera entre que un usuari demana una entrevista fins que finalment aquesta s'efectua també és correcte, generalment d'una setmana.

¹³ Rudel 2019

¹⁴ Les dades comparatives amb el conjunt de Catalunya estan extretes de "L'estat dels Serveis Socials de Catalunya 2018"; i les dades comparatives amb altres municipis estan extretes de "Cercle de comparació Intermunicipal de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona 2018", que analitza els Serveis Socials de 65 municipis diferents.



Despesa en serveis socials¹⁵



- Sumant la despesa municipal i la comarcal de serveis socials destinada a la població de Sant Quirze, l'any 2018 fou de 41,9 €/habitant, enfront de 63,2 €/habitant d'altres municipis**; i de 475 €/usuari, enfront de 451 €/usuari d'altres municipis**, la qual cosa s'explica per la menor demanda de serveis socials que té Sant Quirze.
- Els serveis socials haurien suposat el 2018 el 4,1% del pressupost municipal, un percentatge inferior al 7,1% d'altres municipis el mateix any, que també s'explica per la inferior demanda i nombre d'usuaris. El 2019 aquest percentatge de Sant Quirze, sumant també la despesa municipal i la comarcal, hauria estat superior, del 4,8%.

Ajuts d'urgència social¹⁶

- L'any 2020 un total de **972 persones** s'han beneficiat dels ajuts d'urgència social.

¹⁵ Imports dels mòduls del personal 2018

¹⁶ Rudel 2019 i 2020

- La **despesa per habitant** per finançar ajuts d'urgència social va ser de 3,71 € el 2019, i l'any 2020 ha crescut fins a 4,49 €. L'any 2019 aquest valor era inferior al d'altres municipis, que tenien una mitjana de 3,89 €.
- La **despesa mitjana per expedient** el 2019 va ser 316,92 €, un valor força inferior a la mitjana d'altres municipis de 614 €.
- L'any 2020 aquest import ha baixat fins a 243'27 € a causa de l'important increment del nombre d'**ajuts per aliments**, que tenen un cost més baix enfront d'altres tipus d'ajuts més cars. Així, mentre que l'any 2019 es van concedir ajuts per aliments a 70 famílies, el 2020 la xifra s'ha multiplicat per tres, fins a 260 famílies, suposant el 58% de tots els ajuts concedits.
- El percentatge dels ajuts destinats a **habitatge, aliment i vestit, i a subministraments**, és superior a la mitjana d'altres municipis: 61% (2019) i 58% (2020), enfront el 50% d'altres municipis el 2019.

Serveis socials d'atenció domiciliària¹⁷

- Inclouen l'atenció domiciliària (SAD), la tele-assistència, neteja, arranjaments i àpats a domicili. A Sant Quirze la demanda d'aquests serveis és baixa: **se'n beneficien 321** persones, el 2% de la població, enfront del 3% en altres municipis.
- El servei de **teleassistència** atenia el 2019 114 persones majors de 65 anys, que representen el 4% de la població d'aquesta franja d'edat enfront del 13,4% que reben aquest servei altres municipis. Però durant el 2020 s'han tramitat 186 sol·licituds, la qual cosa suposarà a final d'any un augment molt important respecte la demanda anterior.
- El nombre de beneficiaris del **servei d'atenció domiciliària (SAD)** és 65 persones, que equival a 3,23 per cada 1000 habitants, mentre que en altres municipis és de 8,6, més del doble. El percentatge de persones usuàries del **SAD per raó de dependència** és del 63%, mentre que en altres municipis és de 59'2%. El cost anual del servei és de 99.029,52 €, la despesa més gran de l'Àrea de

¹⁷ Rudel 2019 i Informe final Cercle de Comparació Intermunicipal de Serveis Socials 2018



Benestar, suposant 4,92 € per habitant, mentre que la mitjana d'altres municipis és significativament superior (21,4 €) (sense comptar el copagament dels usuaris ni la despesa associada a la part de la gestió que correspon al Consell Comarcal).

- Les **hores d'intervenció** del SAD dependència per usuari són 7,2 h/mes, mentre que en altres municipis són 13,1 h/mes per usuari. En ambdós casos s'està lluny del que preveu la normativa: Grau I entre 12 i 30 hores; Grau II entre 30 i 55 hores; i Grau III entre 55 i 90 hores.

Servei d'informació i atenció a les dones (SIAD)¹⁸

- El municipi compta amb un **servei especialitzat SIAD**, que ofereix suport i acompanyament a totes les dones víctimes de violència masclista.
- La **ràtio de dones ateses** pel SIAD del municipi per cada 1.000 dones (10,12) és gairebé el doble que al conjunt de Catalunya¹⁹ (5'7). Des del SIAD actualment s'atenen 104 dones, i d'aquestes 52 són casos nous del 2020.
- Pel que fa a les **edats**, destaca la franja d'entre 18 i 29 anys, el 19% enfront del 13,4% del conjunt de Catalunya.
- El 77% de les dones ateses han patit violència masclista per part de les seves parelles/exparelles i el 13% l'ha patit en l'àmbit familiar.

Servei d'intervenció socioeducativa (SIS)²⁰

¹⁸ SIAD SQV

¹⁹ Informe anual 2018 Xarxa de Serveis d'Informació i atenció a les dones de Catalunya Institut Català de les Dones

- Ofereix atenció a 145 usuaris del municipi, un 1 % del total de la població
- El 8% dels usuaris són infants de 0 a 3 anys, en front del 4'9% dels SIS d'altres municipis, mentre que el 54% són usuaris de 4 a 15 anys, enfront del 45,3% d'altres municipis.
- La despesa del SIS per habitant és de 3,64 €, una xifra superior a la mitjana de 3,50 € d'altres municipis, i la despesa per expedient representa 756,72 € (despesa per usuari és 506.22€), enfront 791,8 € d'altres municipis.
- La ràtio per professional d'aquest servei és de només 21 usuaris, enfront de 34,7 usuaris en d'altres municipis.
- La cobertura del servei d'atenció diürna és força alta, de 12,7 per cada 1000 habitants (fins a 18 anys), mentre que la mitjana d'altres municipis és de 7,8.
- El 2020 s'han donat ajuts per a la participació a casals d'estiu a 19 famílies.

Equip professional

- L'**actual equip de serveis socials** del municipi està conformat per 17 persones:
 - ü 12 amb dedicació completa i 1 amb dedicació parcial i 4 del CCVOCC de les quals no podem concretar la dedicació.
 - ü 11 contractades per l'Ajuntament i 6 pel Consell Comarcal (1 amb dedicació exclusiva a Sant Quirze i 5 que treballen per al conjunt de l'Àrea Bàsica comarcal)
 - ü 1 coordinadora; 3 treballadores socials; 3 educadores socials; 4 administratives; 1 subaltern; 1 dinamitzadora; i 4 amb altres perfils
 - La **ràtio d'usuaris per cada professional d'atenció** (treballadores i educadores socials) és de 309 usuaris per professional, si només considerem les 6
-

²⁰ Rudel 2019 i 2020 i Informe Final Cercle de Comparació Intermunicipal de serveis socials de la Diputació de Barcelona 2018



professionals de l'Ajuntament, sense considerar les professionals del Consell Comarcal, mentre en altres municipis aquesta ràtio és de 366*. Per complir amb la legislació de serveis socials aquesta ràtio actual hauria de baixar a 276, la qual cosa significaria comptar amb 6,7 professionals d'atenció social.

- El **pes dels comandaments** (coordinació) és semblant al d'altres municipis si només considerem l'actual equip municipal: 9,1% (1 sobre 11) enfront 8'90%.
- La ràtio de **personal administratiu** també és millor que la d'altres municipis: 5.035 habitants per administrativa, enfront de 6.103 en altres municipis.
- La **intensitat de l'atenció als usuaris** és correcta: 2,7 entrevistes per expedient, enfront de 2,1 en altres municipis.
- Cada professional de l'equip d'atenció social és **referent** de casos en funció del barri i de l'edat de la persona usuària, i al mateix temps és referent d'un programa o servei concret.
- La **coordinadora** de l'equip assumeix les tasques directives i de gestió (pressupost, subvencions, informes tècnics...) i les relacions institucionals, i realitza una **reunió setmanal de coordinació** amb tot l'equip d'atenció social. L'equip administratiu hi participa només quan la temàtica ho requereix.
- Les **dedicacions de tasques** són desiguals:
 - ü La coordinadora dedica un terç de la seva jornada a assistir a reunions i coordinar altres professionals, i un 5% a tasques de gestió dels recursos humans.
 - ü Les professionals socials dediquen de mitjana el 27% del seu temps a la gestió documental i administrativa, un 20% a fer seguiment presencial dels usuaris, un 14% a la gestió de projectes, i un 8% al registre al sistema d'informació.
 - ü Les professionals administratives dediquen la major part de la seva jornada a la gestió documental i administrativa, a la comptabilitat i a l'atenció a la ciutadania.
 - ü La major part de les professionals han de realitzar hores addicionals per poder abastar tota la feina, amb una mitjana d'un 5% d'**hores mensuals addicionals** de les que estipula el conveni.

3.3 Anàlisi DAFO

Sobre la base de la diagnosi anterior, s'han identificat de manera participativa els punts forts i els punts febles dels actuals Serveis Socials municipals, així com les oportunitats i les amenaces a què s'enfronta.

a/ Punts forts

- **Característiques del servei:** atenció de tota la demanda ciutadana existent; baix temps d'espera per a l'atenció; alta intensitat de seguiment; existència i bon funcionament del SIAD i del SIS, i del servei per a persones LGTBI; propera implementació de la targeta moneder
- **Equip professional:** cohesió interna; implicació i compromís de totes les professionals; alta motivació per afrontar la nova etapa com a àrea bàsica; nova formació rebuda aquesta any per implementar el sistema d'indicadors SSM.Cat
- **Finançament:** capacitat econòmica del municipi
- **Treball transversal municipal:** facilitat per coordinar-se amb altres àrees municipals; participació en les diverses meses existents.
- **Treball comunitari:** col·laboració estreta amb el teixit associatiu.
- **Infraestructures:** disposar de telèfons i eines per al teletreball.
- **Comunicació:** esforç per generar notícies positives entorn als serveis socials
- **Sistema català de serveis socials:** nou Pla Estratègic de serveis socials.

b/ Punts febles

- **Característiques del servei:** baixa intensitat del SAD (hores/mes); manca de recursos per atendre l'escletxa digital dels usuaris; manca de personal especialitzat en discapacitat, en salut mental i en drogodependències; manca de personal per fer seguiment de les famílies acollides en habitatges d'emergència social; manca de SAD social amb treballador/es especialitzades en infància en risc; escassetat de programes preventius adreçats a tota la població.
- **Infraestructures:** incertesa sobre les instal·lacions dels serveis socials bàsics després de la crisi Covid19; actuals instal·lacions poc acollidores per a l'atenció als usuaris; manca d'ordinadors suficients per a fer els registres in situ; manca d'equipament adequat per al SIS.



Protocols: manca de sistemes d'avaluació de la satisfacció dels usuaris; manca de sistemes i indicadors d'avaluació de la qualitat dels serveis; manca actualitzar el reglament dels AUS; manca de protocol contra el maltractament a la gent gran.

- **Funcionament de l'equip professional:** manca de temps suficient per al treball de reflexió, anàlisi i planificació; manca de temps per registrar adequadament totes les actuacions; dificultats per executar o fer seguiment exhaustiu de tots els programes; manca de lideratge en l'equip administratiu; excessiva rotació de personal dins de l'equip;
- **Competències tècniques:** dificultats en l'aprofitament del sistema d'informació Hèstia; poca formació en serveis socials ofertada a l'equip administratiu; poca formació ofertada sobre les noves eines tecnològiques existents.
- **Comunicació:** manca d'un pla de comunicació.

c/ Oportunitats

- **Demografia:** alt percentatge de població infantil i jove; alt percentatge de població activa amb una taxa d'atur més baixa que la d'altres municipis; envelliment actiu i participació comunitària de les persones grans; baix percentatge de persones novingudes.
- **Nova àrea bàsica de serveis socials:** contracte-programa directe amb la Generalitat; introducció de millores al servei; ampliació de l'equip professional; més recursos econòmics amb possibilitat de prendre decisions de manera més autònoma; millor coneixement de les necessitats socials de la població.
- **Col·laboració amb altres àrees municipals:** PAM d'actuació municipal 2020-2023; Programa d'Actuació Municipal d'Habitatge de 2018; Pla educatiu del municipi; taula de formació i ocupació de joves.
- **Densitat del teixit associatiu:** alt nombre d'entitats locals; àmplia oferta d'activitats i serveis a preus assequibles; capacitat de reacció demostrada per la xarxa de distribució d'aliments durant l'emergència de la Covid19; serveis psicològic i de logopèdia a través de les AFA; existència de meses de participació en els àmbits de la gent gran, la distribució d'aliments, l'habitatge, els joves, etc.
- **Finançament:** nous fons europeus post-Covid per impulsar transformacions estructurals amb impacte local.

d/ Amenaces

- **Demanda:** increment de necessitats per la crisi Covid-19; incertesa per les resolucions de situacions de vulnerabilitat aturades durant l'estat d'alarma (talls de subministraments, desnonaments..); increment de les desigualtats socials entre barris; increment probable dels desnonaments i de l'ocupació d'habitatges; noves demandes relacionades amb la depressió, la salut mental i les situacions de soledat.
- **Percepció ciutadana:** baixa demanda; desconeixement dels serveis socials; imatge estigmatitzada; rumors, fake news i notícies negatives a través de les xarxes socials i de canals de comunicació no municipals.
- **Oferta:** alt preu dels lloguers del municipi; insuficient oferta d'habitatges socials; manca de recursos suficients per a l'emergència habitacional; manca de recursos per a les persones sense llar; baix coneixement de les situacions d'infrahabitatge existents; manca d'equipaments per a persones amb discapacitat dins del municipi.
- **Finançament:** dèficit de finançament de la Generalitat per a polítiques socials; persistència dels dèficits estructurals del sistema català de serveis socials; baixos salaris dels professionals de serveis socials.
- **Gestió del canvi:** reticències als canvis que implicarà la nova àrea bàsica de serveis socials; pressions ciutadanes o polítiques en sentit contrari o diferent als canvis i millores que necessita el servei.
- **Treball transversal municipal:** baix coneixement dels serveis socials per part de les altres àrees de l'Ajuntament; relacions poc fluïdes entre l'equip professional i els càrrecs electes.
- **Relacions amb altres Administracions:** dificultats d'entesa amb el Consell Comarcal per realitzar el pas a la nova àrea bàsica municipal; retard o dificultats per aconseguir l'aprovació de la nova àrea bàsica per part de la Generalitat.

Mitjançant l'anàlisi DAFO anterior, s'ha identificat un primer recull d'actuacions que caldria emprendre, classificades en quatre categories: afrontar, promoure, corregir i modificar.

A) Afrontar

- L'oportunitat de la nova àrea bàsica de serveis socials per adequar l'oferta a l'increment i al canvi probable de necessitats que hi haurà durant els anys vinents, i ampliar i enfortir l'equip actual.
- La negociació d'acords satisfactoris amb el Consell Comarcal i amb la Generalitat per a implementar la nova àrea bàsica de serveis socials.
- La innovació en els serveis a la població i la manera d'oferir-los i gestionar-los



- L'enfortiment de les polítiques municipals d'habitatge per afrontar el fort increment de necessitats que segurament es produiran en aquest àmbit.
- Les mancances d'infraestructures en serveis socials (instal·lacions dels serveis socials bàsics després de la crisi Covid19, ordinadors suficients, equipament adequat per al SIS..) i d'altres àmbits (espai jove; habitatges sense accessibilitat...)
- La millora del coneixement dels serveis socials per part de totes les àrees de l'ajuntament, i establir relacions més fluïdes entre l'equip professional i els càrrecs electes.
- L'elaboració d'un pla de comunicació del servei municipal de benestar social, i aprofitar el pas a Àrea Bàsica per realitzar una campanya de comunicació.

B) Promoure

- La cohesió i la motivació de l'equip professional de serveis socials
- La formació necessària de l'equip professional per adaptar-se a l'escenari de la nova àrea bàsica i gestionar els canvis que caldrà implementar
- La qualitat de l'atenció social a les persones usuàries de serveis socials: ràtio professionals/usuaris, temps d'espera, intensitat de l'atenció, etc.
- L'atenció integrada amb els serveis de salut, d'ocupació i d'educació existents al municipi.
- La nova targeta moneder i altres serveis innovadors adaptats a les noves necessitats socials.
- Els programes municipals adreçats a l'educació, el benestar, l'emancipació i la inclusió social de la població juvenil.
- La utilització del nou sistema d'indicadors SSM.Cat
- La continuïtat i l'enfortiment dels serveis SIAD, SIS i d'atenció a la LGTBI
- L'empoderament, la digitalització i l'autogestió de les persones usuàries aprofitant la seva major consciència, responsabilitat i capacitats digitals.
- El treball col·laboratiu amb el teixit associatiu d'entitats locals del municipi

C) Corregir

- El sistema de vigilància de l'evolució de la realitat social del municipi per mitjà d'evidències i d'indicadors
- L'aprofitament dels sistemes d'informació i altres eines tecnològiques
- Les mancances actuals en alguns serveis: baixa intensitat del SAD; manca de personal especialitzat en discapacitat; manca de personal per al seguiment de famílies en habitatges d'emergència social

- Disposar de sistemes d'avaluació de la satisfacció dels usuaris; de sistemes i indicadors d'avaluació de la qualitat dels serveis; d'un reglament actualitzat dels AUS; i de protocol contra el maltractament a la gent gran.
- L'atenció a l'escletxa digital de molts dels usuaris.
- La capacitat de resposta del servei en futurs escenaris de crisi.

D) Modificar

- Distribució de temps i de càrregues de feina dins de l'equip professional per poder atendre millor totes les necessitats i responsabilitats, en especial les relacionades amb construir un servei més eficient i intel·ligent
- Augmentar el pes dels programes i serveis preventius adreçats a tota la població, enfront dels programes assistencials adreçats només a determinats perfils poblacionals.
- Prioritzar la comunicació pro-activa enfront de la reactiva, i la comunicació de fets positius vinculats als serveis socials enfront dels negatius.

4. VISIÓ

La visió del que volem que esdevingui la nova Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès, juntament amb les claus estratègiques, actuen com a eix vertebrador de les actuacions a emprendre i defineixen el marc ideològic del Pla. Són el full de ruta i la base per poder definir els objectius generals i els operatius. Són, per tant, els pilars que sustenten totes les actuacions.

La visió ha estat definida a partir de les funcions que es considera que haurà d'acomplir l'Àrea Bàsica, les eines amb què haurà de comptar per poder-les complir, un conjunt de requisits que s'hauran de donar, i els principis transversals que hauran d'impregnar totes les actuacions.

4.1 Funcions

La nova Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès s'organitzarà per aconseguir aquestes tres funcions principals, i les activitats i accions que se'n deriven:

Funcions	Activitats	Accions
-----------------	-------------------	----------------

1. Garantir els drets de tota la ciutadania	Tramitació i accés a serveis i ajuts	Tràmits
2. Acompanyar i donar suport (temporal o permanent) a les persones i famílies en situació de vulnerabilitat	Intervenció en situacions personals i familiars	Atenció i prevenció
3. Potenciar les relacions positives i empoderar la comunitat	Intervenció comunitària	Prevenció i creació de vincles

4.2 Eines

Per acomplir les seves funcions, l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès es dotarà de les eines següents:

- 1. L'organització i la seva governança:** que inclourà no tan sols l'organització local dels propis equips, sinó també l'articulació del conjunt del sistema
- 2. L'equip professional:** element clau, que incorporarà les necessitats de formació, suport i acompanyament
- 3. La gestió:** que inclourà la definició i concreció dels processos que implica cada feina, els protocols que la defineixen i les eines que facin possible la seva execució, especialment les eines tecnològiques.

4.3 Requisits

A fi que la nova Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès pugui acomplir les seves finalitats, procurarà que es donin els requisits següents:

1. Els serveis socials bàsics municipals hauran de ser coneguts i respectats per la ciutadania i per la resta d'àrees municipals. Hauran d'exercir un lideratge positiu, ser referents i fer-se visibles.

2. Les respostes dels serveis socials bàsics municipals hauran de ser sempre àgils i alhora hauran de saber innovar i adaptar-se a les situacions i necessitats individuals i grupals diferents i en constant evolució.
3. Els/les professionals dels serveis socials bàsics municipals hauran d'estar connectats amb altres professionals (administratius, tecnològics, etc..) i amb altres àrees municipals, cadascun dels quals haurà d'assumir les seves responsabilitats.
4. Els serveis socials bàsics municipals hauran d'estar connectats amb la comunitat i amb els seus agents, entitats i voluntariat, buscant el coneixement mutu, l'estratègia compartida, la coordinació i la complementarietat de les actuacions.

4.4 Principis

L'actuació de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès es guiaran pels 11 principis següents. Aquests principis no portaran accions associades, però hauran de guiar el conjunt de l'activitat de l'Àrea Bàsica:

Transformació social	Treballar en les condicions tant personals com estructurals que condueixen les persones a una situació socioeconòmica o del vulnerabilitat determinada
Participació	Assegurar mecanismes participatius dels propis usuaris i de tota la comunitat per a la millora del sistema de serveis socials municipal
Acció comunitària	Tenir en compte les capacitats, els recursos i les especialitats dels diversos actors del municipi, tendint cap al pluralisme en la provisió dels serveis i al treball coordinat i en xarxa
Igualtat de gènere	Garantir la no discriminació i la promoció d'actituds que afavoreixin la igualtat com un principi que ha de guiar de manera transversal totes les actuacions.



Empoderament	Empoderar la ciutadania que es relaciona amb els serveis socials municipals, mitjançant l'augment de les seves capacitats, fortaleces i autogestió
Corresponsabilitat	Aportar eines i recursos perquè la ciutadania que es relaciona amb els serveis socials municipals assumeixi deures i contribueixi a la gestió de les actuacions
Integralitat	Treballar en totes les dimensions que comporta l'acció social, des d'una visió global de la persona i en coordinació amb els altres sistemes municipals
Proximitat	Proveir els serveis socials de manera propera, tant en el vessant físic (distància) com en el conceptual (familiaritat, amabilitat), perquè les persones usuàries se'l sentin com a propi.
Prevenió	Preveure les situacions de risc social a fi de minimitzar-ne l'impacte i els costos sobre les persones, la comunitat i els propis serveis socials
La persones en el centre	Prioritzar les necessitats i requeriments particulars de la ciutadania, tenint en compte la seva voluntat, preferències i opcions personals.
Transversalitat	Incorporar la visió i els objectius dels Serveis Socials bàsics municipals en tots els agents municipals i comunitaris que estan implicats en la seva actuació

5. CLAUS ESTRATÈGIQUES

Les claus estratègiques marquen el camí que caldrà seguir per assegurar que la visió, continguda en les funcions, les eines, els principis i els requisits, es compleixin. S'han definit de manera participativa 7 claus estratègiques que aborden tots els àmbits de la gestió i el desplegament dels Serveis Socials municipals responnent a les necessitats detectades en la fase de diagnosi.

1. Millorar la cobertura i la qualitat dels serveis

Aprofitant que tenim les eines per conèixer les necessitats de la població del municipi i de l'equip de Serveis Socials, utilitzant la revisió periòdica de la diagnosi d'aquest document, s'establiran els recursos i els serveis que resultin més eficients i eficaços per arribar al màxim de cobertura que es pugui assumir. Caldrà donar un servei que arribi al màxim de persones possibles i que els acompanyi en la mesura que ho necessitin. Conèixer i preveure les necessitats de la població del municipi a la que atenem permetrà ajustar als recursos a la realitat.

2. Millorar els processos clau

Per tal de complir amb el principi d'eficiència i qualitat dels serveis que s'ofereixen, es proveirà a l'Àrea Bàsica dels instruments necessaris per avaluar i definir els procediments que s'hi desenvolupen. És només a través del coneixement de la feina feta i l'avaluació d'aquesta a través d'indicadors de resultat, que es podrà millorar de manera eficient any rere any.

3. Adequar l'estructura organitzativa

No només s'hauran d'adequar els processos sinó que els recursos i l'estructura que els sustenta també hauran de ser flexibles i respondre a les necessitats del context. Caldrà proporcionar a l'equip les eines necessàries per poder adaptar-se i fer els canvis pertinents per seguir oferint el millor servei possible a la població.

4. Enfortir l'equip professional

Les persones que configuren l'equip de Serveis Socials són un recurs en si mateixes. Cal fugir de la visió que el seu paper recau només en activar recursos o tramitar ajuts i serveis, atès que les seves aptituds, coneixements, formació i experiències poden ser una eina de



treball que les converteix en recursos molt valuosos. Serà imprescindible reconèixer aquest valor i procurar que les persones que configurin l'equip estiguin motivades i se sentin part del projecte.

5. Millorar la informació i la comunicació a la ciutadania.

Un dels punts necessaris per assolir el repte 1 "Els serveis socials bàsics hauran de ser coneguts i respectats per la ciutadania i per la resta d'àrees municipals. Hauran d'exercir un lideratge positiu i fer-se visibles", és l'enfortiment de la funció i capacitat comunicativa interna i externa dels Serveis Socials, que hauran de donar a conèixer un nou relat que doni resposta per una banda a la necessitat de motivar l'interès de la ciutadania i així deixar de ser només un servei reactiu, i per altra millorar la percepció i reconeixement dels serveis i programes que s'ofereixen des de l'Àrea Bàsica. Caldrà que tota la ciutadania, no només aquelles persones que estan en risc d'exclusió social, se senti part del projecte i de la comunitat.

6. Disposar dels recursos, les eines i els equipaments adequats

Des de l'Ajuntament caldrà proporcionar a l'Àrea Bàsica els recursos suficients i adequats per poder desenvolupar les tasques i funcions que els han estat assignats, i l'assoliment dels objectius del present Pla.

7. Treballar de forma integral i en xarxa

L'abordatge integral, i el seguiment i gestió transversal dels serveis i recursos que s'ofereixen des de l'Àrea Bàsica serà clau per poder garantir la qualitat dels serveis que s'ofereixen. Les persones i les seves problemàtiques són multidimensionals i per poder atendre-les caldrà que tots els agents del territori que intervenen en el seu desenvolupament actuïn de manera consensuada i coordinada per garantir que tots persegueixen els mateixos objectius. Per possibilitar aquest fet, caldrà enfortir les relacions i construir una xarxa de treball amb processos definits i punts de trobada estipulats per garantir la participació de tots els agents del territori.

6. OBJECTIUS 2022-2024

Les claus estratègiques actuen com a palanca per al desenvolupament i desplegament del Pla. A partir de cada clau, s'han definit uns objectius generals per a cadascuna de les 7

claus estratègiques per als tres primers anys de la nova Àrea Bàsica, és a dir, el període 2022-2024:

1. Millorar la cobertura i la qualitat dels serveis

1.1. Garantir una adequada atenció a les necessitats bàsiques

Tal i com es defineix a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials, la finalitat dels serveis socials és "assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la 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."

Amb aquest objectiu, garantim el compliment de la Llei però també aportem indicadors de qualitat de l'atenció a les necessitats bàsiques. A partir de la definició d'actuacions i d'indicadors de resultat podrem saber quin grau d'atenció es dona a la població i quina és l'evolució de la relació entre la demanda i l'atenció.

En el marc de l'atenció a les necessitats bàsiques es proposa una actualització periòdica del reglament dels ajuts d'urgència social i la disposició de recursos adequats i suficients per atendre la demanda del municipi.

1.2. Garantir i oferir atenció especialitzada de qualitat a col·lectius en risc

Actualment, el municipi no disposa de tots els serveis especialitzats necessaris per atendre els diferents col·lectius de població existents a Sant Quirze, és per això que en el període 2022-2024 hi ha la voluntat de definir mecanismes, estratègies i serveis per poder garantir una atenció integral de qualitat a tots els col·lectius.

Per cada col·lectiu de risc (persones amb risc de dependència, persones grans en situació de vulnerabilitat, infància i joventut en risc, discapacitat, salut mental i drogodependències, exclusió residencial, immigració i dones víctimes de violència masclista) s'han definit actuacions que garanteixen un abordatge integral de les problemàtiques que presenta i els indicadors per conèixer, avaluar i millorar la qualitat de l'atenció.

1.3. Realitzar actuacions preventives per reduir situacions de risc

Una de les tasques més importants dels serveis socials és la prevenció de les situacions de risc de la població. Amb la voluntat de deixar d'actuar com un servei únicament reactiu, s'han definit mecanismes i eines per assegurar que la tasca de prevenció es recull entre les tasques i responsabilitats de l'equip i s'executa a través dels professionals de l'àrea.

2. Millorar els processos clau



2.1. Oferir atenció de qualitat i millorar la satisfacció dels usuaris

La millora constant de l'atenció és bàsica per poder tenir una atenció de qualitat. La revisió dels processos d'atenció a l'usuari i la metodologia utilitzada pels professionals així com la incorporació de noves eines de treball, tenen un impacte directe en la qualitat del servei ofert.

La visió de l'usuari, com a persona receptora del servei i la valoració que aquest en fa, ens ajudarà a identificar els punts forts i febles de la nostra atenció i així poder realitzar les millores pertinents.

2.2. Avançar en la transformació digital del servei

La situació sobrevinguda de crisi en la que ens vam trobar l'any 2020 va posar en evidència el retard dels serveis socials en quan a l'ús d'eines digitals i alhora s'ha evidenciat els beneficis i les oportunitats que poden oferir aquestes eines.

Així doncs, amb la voluntat de complir amb l'objectiu plantejat es proposen una sèrie d'actuacions per poder implantar i donar a conèixer noves fórmules d'atenció i acompanyament digital als usuaris de serveis socials.

2.3. Millorar la gestió interna del sistema d'informació

Les dades són l'element bàsic que ens permet conèixer, coordinar-nos, millorar i rendir comptes davant altres organismes. Per tal de poder complir amb aquestes funcions cal que els registres de les actuacions que duen a terme els i les professionals de l'Àrea siguin rigorosos, actualitzats, complets i verídics i sistematitzats.

Amb la voluntat de millorar en la gestió de la informació, es proposen accions formatives a l'equip sobre les diferents eines i sistemes d'informació dels que es disposa i s'estableixen els criteris per garantir una metodologia de registre homògena en tot l'equip.

2.4. Empoderar la ciutadania usuària dels serveis

Per tal de millorar el grau d'autonomia de les persones usuàries dels serveis socials es proposa oferir la possibilitat de participar en el procés de millora del servei fent aportacions i/o suggeriments i estudiant la possibilitat de posar a l'abast dels usuaris una eina amb la qual auto-gestionar alguns dels tràmits amb el servei.

2.5. Establir un sistema de avaluació anual del compliment dels objectius

És bàsic periodificar i sistematitzar l'avaluació dels resultats i el compliment dels objectius. Un cop definida l'avaluació com un objectiu a complir, deixa de ser només

una fase en el procés d'implantació i desplegament del pla per passar a ser un element clau en la gestió d'aquest.

No només cal rendir comptes als òrgans administratius superiors i a la ciutadania, l'avaluació ens serveix com a eina interna de gestió i millora.

2.6. Millorar la gestió del pressupost, dels tràmits administratius i protecció de dades

El coneixement sobre els recursos dels que disposem ens ajudarà a fer una bona planificació de les actuacions i programes.

Per altra banda, els tràmits administratius en ocasions resulten menys eficients del que haurien de ser, és per això, que es proposa fer una revisió dels tràmits que es realitzen en la gestió de l'àrea i formar a l'equip per tal de poder millorar-los i fer una gestió més eficient d'aquests.

3. Adequar l'estructura organitzativa

3.1. Adequar la organització interna a les necessitats de la nova Àrea Bàsica.

Amb la constitució de la nova Àrea Bàsica, s'haurà d'assumir noves responsabilitats i competències que requeriran que les acompanyi una reestructuració i adequació de l'estructura organitzativa del servei. Amb aquest objectiu es pretén millorar la organització per programes, definir un nou organigrama que contempli un anàlisi de tasques i càrregues de treball i també disposar d'un/a tècnic/a de planificació, gestió i innovació. Tot amb l'objectiu de donar una resposta eficient i eficaç a les noves necessitats de l'Àrea Bàsica.

3.2. Assumir les funcions pròpies d'una Àrea Bàsica

Per tal de poder constituir la nova Àrea Bàsica cal que l'Ajuntament del municipi signi acords amb la present Àrea Bàsica comarcal i també que iniciï els tràmits amb la Generalitat de Catalunya presentant el present pla.

Per altra banda, amb la signatura del contracta programa amb la Generalitat, es podrà dotar a l'Àrea Bàsica dels recursos necessaris.

3.3. Garantir una bona coordinació entre els nivells polític i tècnic

Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament i per tant, que existeixi una bona comunicació entre els nivells polític i tècnic, es marca l'objectiu d'establir un calendari regular de trobades i un circuit de comunicació fluïda.

3.4. Garantir la transparència, la participació i el treball col·laboratiu

Ser transparents i donar a conèixer la feina feta permetrà augmentar la confiança de la ciutadania i també millorar dia rere dia. En aquest sentit es marca l'objectiu de publicar de manera anual el pla actualitzat i el pressupost de l'Àrea Bàsica



acompanyats d'una memòria de l'any anterior i a la vegada, es proposa la creació d'un òrgan participatiu amb un calendari de trobades regular.

4. Enfortir l'equip professional

4.1. Empoderar i motivar l'equip professional

Un equip fort, format, amb un lideratge consolidat i amb un suport administratiu competent serà cabdal per garantir una bona atenció als usuaris i un bon funcionament dels serveis.

4.2. Ampliació de l'equip per atendre les noves necessitats de l'Àrea Bàsica

Amb la constitució de la nova Àrea Bàsica, s'amplien les competències i s'assumiran nous serveis. És per això que serà necessari ampliar l'equip per garantir una bona atenció i cobertura de la cartera de serveis.

5. Millorar la informació i la comunicació a la ciutadania.

5.1. Disposar d'una estratègia de comunicació

Planificar com volem que sigui la comunicació i establir els criteris per realitzar-la és bàsic per garantir l'èxit d'aquest objectiu.

Donar a conèixer els serveis socials a la població i fomentar una percepció positiva sobre la tasca que realitzen i la seva gestió, ajudarà a universalitzar i desestigmatitzar els serveis i a la vegada permetrà enfortir la xarxa comunitària.

5.2. Enfortir el servei d'informació

L'eina bàsica per desenvolupar l'estratègia de comunicació és la informació. Fer arribar aquella informació necessària a la població diana garanteix una major cobertura dels serveis i a la vegada l'accés a aquests en igualtat d'oportunitats.

Tenint en compte els perfils i els canals més utilitzats per la població es preveu adaptar el mitjà pel qual s'informa.

5.3. Conèixer l'opinió de la ciutadania

La participació ciutadana és clau per la millora de la percepció dels serveis municipals, és per això que en el marc d'aquest objectiu es pretén canalitzar i recollir les demandes i suggeriments de la població per tal de poder estudiar la seva viabilitat.

Els serveis socials han de ser accessibles i han d'atendre les necessitats socials de la població del municipi.

6. Disposar dels recursos, les eines i els equipaments adequats

6.1. Disposar d'espais d'atenció i de treball adequats

Poder atendre les persones usuàries en unes instal·lacions agradables i adients millorarà la satisfacció general dels usuaris i també dels professionals. En aquest sentit es proposa disposar d'un espai propi per al servei d'intervenció socioeducativa i també per als serveis centrals.

6.2. Disposar de la infraestructura informàtica necessària

També cal dotar a l'equip professional de les eines informàtiques necessàries per poder desenvolupar les seves funcions amb comoditat i eficiència.

6.3. Garantir la protecció i seguretat

Cal proporcionar un entorn segur als professionals i també als usuaris que s'hi atenen. És per això que cal dotar a l'equip i a les instal·lacions de recursos per prevenir i actuar en situacions de perill.

7. Treballar de forma integral i en xarxa

7.1. Treballar de manera integral amb altres àrees municipals i altres serveis públics.

L'òrgan de participació de serveis socials ha de comptar amb la participació d'altres àrees municipals i serveis públics.

A més per tal de treballar de forma integral i en xarxa es marca un calendari de trobades de seguiment i coordinació entre serveis que garantirà una bona comunicació entre l'àrea Bàsica i els altres serveis públics.

7.2. Treballar en xarxa amb la comunitat i amb el teixit associatiu

De la mateixa manera que treballar conjuntament amb la resta d'àrees municipals i serveis públics serà bàsic per poder oferir una atenció integral als usuaris, ho serà també treballar amb les entitats. Cal identificar-les i establir protocols compartits per poder fer un abordatge coordinat i eficient de les problemàtiques.

7.3. Col·laborar amb el Consell Comarcal i el municipis veïns



Amb l'objectiu d'integrar la nova Àrea Bàsica al territori i aprendre de les experiències dels municipis veïns es participarà en jornades d'intercanvi d'experiències i coneixement i es coordinaran actuacions amb altres ens.

7.4.Participar en instàncies supramunicipals

Les administracions de la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya ofereixen molts recursos dels que la nova Àrea Bàsica es pot aprofitar com formacions, jornades, trobades...

7. OBJECTIUS OPERATIUS, ACCIONS I INDICADORS

Per a cadascun dels objectius generals descrits en el punt anterior, s'han concretat un conjunt d'objectius operatius i d'accions que caldrà desenvolupar durant els anys 2022-2024 per poder assolir-los, així com els indicadors i les eines de verificació que permetran d'avaluar anualment els avenços i si s'han acomplert al final del període.

1. Millorar la cobertura i la qualitat dels serveis

1.1.Garantir una adequada atenció a les necessitats bàsiques

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
---------------------	-------------------------------	---------------------	------------------------

Disposar de criteris actualitzats sobre els AUS	Reglament actualitzat dels AUS	REGLAMENT	% de la demanda atesa
		RUDEL/HÈSTIA	
Disposar dels recursos i la capacitat suficient per atendre tota la demanda	Pressupost ajustat a la previsió de la demanda	PRESSUPOST	Relació equilibrada entre el pressupost executat i la demanda
	Disseny de l'estructura organitzativa coherent	Dades de la demanda atesa per les entitats locals	Reglament revisat almenys cada 2 anys.
	Estructura sòlida de treball en xarxa		
	Oferir acompanyament a les situacions de pobresa energètica, exclusió residencial o sensellarisme	document de creació del PAE	Nº d'ajuts de subministraments i habitatge
	Promoció d'un servei municipal d'assessorament energètic		PAE en funcionament
	Derivació als serveis especialitzats SDH i de la COMU	RUDEL/HÈSTIA	Nº de derivacions
	Estructura sòlida del programa d'aliments	RUDEL/HÈSTIA	Nº de beneficiaris dels ajuts en el marc del programa d'aliments

1.2. Garantir i oferir atenció especialitzada de qualitat a col·lectius en risc

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Oferir una bona atenció a les persones amb risc de dependència	Actualització del reglament del servei SAD SALL	ESTRATÈGIA/ PRESSUPOST ASSIGNAT	Hores de SAD ofertes
	Elaboració d'una estratègia local d'atenció a la dependència que indogui la cobertura de necessitats d'ajudes tècniques	REGISTRE DE PIA	Nº Recursos activats en dependència
			Hores SALL Nº de PIA
Oferir una bona atenció a les persones grans vulnerables	Elaboració d'una estratègia per mitigar situacions de soledat no desitjada	ESTRATÈGIA	Nº de programes nous
	Aprovació d'un protocol de maltractament a la gent gran	PROTOCOL/ HESTIA	Nº de Casos de maltractament detectats
	Elaboració d'una eina de detecció de situacions de vulnerabilitat en la gent gran		% Pressupost executat
	Actualització del protocol de coordinació amb treball social sanitari		Nº de coordinacions



Ofertir una atenció integral a la infància i la joventut en risc	Impulsar un protocol de treball en xarxa i coordinació amb els centres educatius, l'escola bressol pública i altres agents locals en el marc de la taula d'infància.	PROTOCOL	Nº d'infants amb ajuts a l'escolarització 0-3 anys
		AGENDA/ HESTIA	Nº d'actuacions coordinades
	Impulsar l'actualització del protocol d'infància maltractada	PROTOCOL	Nº d'intervencions en situacions d'infància víctima de maltractaments
	Impulsar el reforç de la intervenció socioeducativa en el servei SAD	JUSTIFICACIÓ DEL CONTRACTE PROGRAMA	Hores d'intervenció socioeducativa a les llars que la necessitin
	Assolir una programació almenys trimestral de les comissions socials amb els agents educatius		Nº de casos
	Garantir el servei d'intervenció socioeducativa en tots els períodes de l'any		Nº de dies amb servei i Nº d'infants atesos/participants
	Definició i millora dels criteris i circuits de coordinació i derivació amb els serveis de joventut, esports, ocupació i cultura.	CRITERIS I CIRCUITS	Nº de joves amb plans de treball acompanyats des de serveis socials
	Participació en la comissió d'ocupació i formació per joves, i execució de les tasques assignades a serveis socials	COMISSIÓ	Nº d'acords executats des de serveis socials
Ofertir atenció especialitzada en discapacitat salut mental i drogodependències	Formació i especialització d'una persona de l'equip perquè esdevingui referent en situacions de discapacitat	CERTIFICATS DE FORMACIÓ	Referent en discapacitat
		ORGANIGRAMA	Nº de situacions de discapacitat ateses amb el suport de la persona referent
	Protocolarització de mecanismes de comunicació, coordinació i derivació amb serveis especialitzats en drogodependències (CAP) i en salut mental (unitat de salut municipal)	PROTOCOL/ AGENDA/ HESTIA	Nº de casos atesos i/o derivats
	Actualització del protocol de coordinació social sanitari		
Ofertir acompanyament a les persones en situació d'exclusió residencial i sensellarisme	Protocolarització de mecanismes de comunicació i coordinació amb els serveis especialitzats SIDH i de la COMU	HESTIA/ REGISTRES DE COORDINACIONS/ AGENDA	Nº de casos acompanyats
	Seguiment de casos del Punt d'Assessorament Energètic	PROTOCOL	Nº de recursos activats i seguiment
Ofertir atenció especialitzada en immigració	Formació i especialització d'una persona de l'equip perquè esdevingui referent	CERTIFICATS	Nº de recursos activats en temes d'immigració
	Protocolarització de mecanismes de coordinació i derivació amb serveis especialitzats (Primera acollida, assessorament jurídic)	HESTIA/ PROTOCOL/ AGENDA	Nº casos acompanyats
		Acords amb entitats socials amb serveis	Nº de derivacions
Ofertir atenció integral a les dones víctimes de violència masclista	Actualització anual de coordinació i derivació amb el SIAD	PROTOCOL	Nº de derivacions
		ORGANIGRAMA	Nº de participacions en reunions a la "Mesa de feminismes i LGTBI"

1.3. Realitzar actuacions preventives per reduir situacions de risc

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Definir i planificar actuacions preventives en relació als diversos col·lectius en risc	Mapa d'actuacions preventives per col·lectiu	MAPA	Hores dedicades de cada professional a la tasca preventiva
	Assignació de tasques i responsabilitats a les persones referents	ORGANIGRAMA	Nº de beneficiaris de les actuacions preventives
Portar a terme treball comunitari per a la promoció i la prevenció	Pla de treball comunitari del Servei	PLA	Hores dedicades a treball comunitari
	Assignació de tasques i responsabilitats d'acció comunitària	ORGANIGRAMA	Nº de persones i grups beneficiaris

2. Millorar els processos clau

2.1. Oferir atenció de qualitat i millorar la satisfacció dels usuaris

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Millora permanent dels processos d'atenció a l'usuari	Anàlisi, revisió i adequació de tots els circuits i processos d'atenció	HESTIA / AGENDA	Nº de processos analitzats
Incorporar noves formes d'intervenció social	Impuls de la intervenció grupal		% D'usuaris que reben aquestes noves formes d'intervenció social
	Incorporació del model del Self-directed support		Nº de sessions grupals fetes
Incorporar nous mètodes de valoració i priorització sistematitzada i objectiva de les necessitats de cada cas	Implementar el sistema de diagnòstic social SSM.Cat	SSM.CAT	Nº de valoracions fetes a través del SSM.CAT

2.2. Impulsar la transformació digital del servei

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
---------------------	-------------------------------	---------------------	------------------------



Oferir atenció remota als usuaris que complementi a la presencial	Disposició d'eines que permetin l'atenció remota i el treball a qualsevol entorn	PRESSUPOST PER DISPOSITIUS	Nº de dispositius
Digitalitzar tràmits administratius	Definició de nous processos i metodologies	PROGRAMA DE GESTIÓ MUNICIPAL DOCUMENT DELS NOUS PROCESSOS	
Oferir acompanyament digital als usuaris amb esdeixa digital	Coordinació amb l'Escola d'Adults per a la formació d'usuaris de serveis socials amb esdeixa digital	PLA EDUCATIU	Nº d'usuaris formats
	Impuls d'un servei municipal d'acompanyament	SERVEI	Nº d'usuaris que han rebut acompanyament

2.3. Aconseguir una gestió més útil i eficient del sistema d'informació

OBJECTIUS OPERATius	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Oferir formació en la gestió del sistema d'informació Hèstia	Realització de formació pels professionals de l'equip i establir un referent	CERTIFICATS DE LES FORMACIONS	Nº de variables (categories) que es registren d'acord amb l'estandar establert
Definir estàndars de registre de les dades	Implementació d'un sistema de recollida de dades adaptat als nous protocols i processos	HESTIA/ssm.cat	

2.4. Empoderar la ciutadania usuària dels serveis

OBJECTIUS OPERATius	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Oferir als usuaris eines i recursos per la participació i l'autogestió	Implantació d'un sistema de valoració de la satisfacció dels usuaris	ENQUESTES DE SATISFACCIÓ	% d'usuaris que utilitzen l'eina
	Implementació d'espais de participació dels usuaris	ÒRGAN PARTICIPATIU	Nº d'usuaris participants a l'òrgan de coordinació de l'Àrea
		TALLERS DE PARTICIPACIÓ	Nº de tallers anuals
	Estudi de la possibilitat d'implementar una eina existent que faciliti l'autogestió i tràmits dels usuaris	EINA D'AUTOGESTIÓ	Nº de tràmits anuals auto-gestionats

2.5. Establir un sistema d'avaluació anual del compliment dels objectius

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Disposar de mecanismes de millora contínua	Creació d'un òrgan polític-tècnic de revisió i seguiment .	ÒRGAN	Nº de reunions de l'òrgan.
	Implementació d'un sistema d'avaluació i seguiment	SISTEMA D'AVALUACIÓ	
Revisar i avaluar anualment els indicadors de resultat dels diferents objectius/accions	Definició i actualització dels indicadors de resultat	INFORME ANUAL	Grau d'acompliment dels objectius anuals

2.6.Sistematitzar la gestió del pressupost, dels tràmits administratius i de la protecció de les dades

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Agilitzar els tràmits i procediments administratius interns	Formació a tot l'equip en la gestió pressupostària i administrativa i protecció de dades	CERTIFICATS DE LES FORMACIONS	%Dels processos administratius interns millorats
Maximitzar la utilitat del pressupost de l'àrea, gestió eficient i equilibrada.	Implementació de mecanismes de control i seguiment del pressupost.	MECANISME DE CONTROL I SEGUIMENT	%execució del pressupost assignat

3. Adequar l'estructura organitzativa

3.1.Adequar la organització interna a les necessitats de la nova Àrea Bàsica.

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Millorar la organització dels programes.	Anàlisi de tasques i càrregues de treball	RELACIÓ DE LLOCS DE TREBALL	Càrregues ajustades a les tasques i la jornada
Dissenyar i implementar un nou organigrama		HESTIA	Grau de satisfacció de l'equip professional
	Establiment de ràtios		Nº Programes per col·lectius específics
Guanyar capacitat de planificació, gestió i innovació	Disposició de referents per a cada programa	ANÀLISI ANUAL DELS LLOCS DE TREBALL	Hores dedicades a les tasques de planificació, gestió i innovació.
	Disposició d'un tècnic de planificació, gestió i innovació		

3.2.Assumir les funcions pròpies d'una Àrea Bàsica



OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Posar en marxa la nova Àrea Bàsica	Acords amb l'Àrea Bàsica comarcal per aquesta nova etapa.	ACORDS AMB EL CONSELL COMARCAL DEL VALLES OCCIDENTAL	Nou marc de relacions amb el Consell Comarcal
	Tramesa del present pla a la Generalitat i petició de l'aprovació de la nova Àrea Bàsica.		Noves funcions assumides (inici implementació del pla)
Dotar a l'Àrea Bàsica dels recursos humans, econòmics i materials necessaris	Signatura del contracte- programa de l'Àrea Bàsica amb la Generalitat	CONTRACTE PROGRAMA	Augment de recursos
	Ampliació de l'equip professional, pressupost i infraestructures	PLA ACABAT I ENTREGAT	Nous professionals contractats

3.3. Garantir una bona coordinació entre els nivells polític i tècnic

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Articular mecanismes de coordinació i comunicació entre els dos nivells	Mateniment de les reunions setmanals de la regidora amb la coordinadora del servei.	AGENDA	Nº de reunions
	Mateniment de reunions com a mínim trimestrals de la regidora amb tot l'equip social i administratiu		Aportació de dades de serveis socials als diversos òrgans de participació dels quals forma part
	Establiment d'un circuit d'informació fluïda		Nº de dades aportades i temps esmerçat

3.4. Garantir la transparència, la participació i el treball col·laboratiu

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
---------------------	-------------------------------	---------------------	------------------------

Disposar d'un espai trimestral participatiu de seguiment, avaluació i rendició de comptes	Elaboració i publicació anual del pla i pressupost de l'Àrea Bàsica, i d'una memòria de l'any anterior.	PUBLICACIONS	Memòries anuals
			Plans anuals
	Creació d'un òrgan participatiu amb reunions almenys trimestrals	AGENDA	Nº de reunions de l'òrgan participatiu
			Nº de participants a l'òrgan

4. Enfortir l'equip professional

4.1. Empoderar i motivar l'equip professional

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Tenir un equip format i amb més autonomia	Oferta formativa en: recursos tècnics, empoderament i capacitat de decisió i intervenció.	CERTIFICATS DE FORMACIÓ	Nº de sessions de suport psicològic/ coaching
Aconseguir un lideratge positiu, motivat i cohesionador	Manteniment de reunions setmanals amb tot l'equip social, i almenys mensuals amb l'equip administratiu	AGENDA	Reunions realitzades
	Oferta formativa a la coordinadora adient a les seves funcions.	CERTIFICATS DE FORMACIÓ	Formacions realitzades
Realitzar un seguiment periòdic dels professionals	Sessions de seguiment setmanals amb la coordinadora	AGENDA	Hores de formació per professional equip social
Millorar les competències de l'equip social	Oferta de formació en coneixements estratègics i competències clau (gestió d'equips, gestió del canvi, noves tecnologies...)	CERTIFICATS DE FORMACIÓ	Hores de formació per professional equip administratiu i de suport
	Oferta de suport psicològic al personal (sessions grupals o individuals) i coaching	AGENDA	Nº de contactes amb la tècnica de salut laboral.
Enfortir l'equip administratiu i de suport	Empoderament de l'equip administratiu mitjançant reunions internes periòdiques	AGENDA	Sessions de seguiment realitzades per professional
	Definició d'una estructura sòlida d'organització administrativa	ORGANIGRAMA	Definició d'una persona de referència a l'equip administratiu
	Oferta de formació en serveis socials i noves eines tecnològiques	CERTIFICATS DE FORMACIÓ	Formacions realitzades

4.2. Ampliació de l'equip per atendre les noves necessitats de l'Àrea Bàsica

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Cobrir els llocs de treball que fins ara depenien del Consell Comarcal	Contractació de professionals per cobrir els llocs de treball	CONTRACTACIONS	Nº de noves funcions cobertes
Crear nous perfils professionals	Contractació de nous perfils tècnics per cobrir les necessitats de l'Àrea Bàsica		Nº de nous professionals



5. Millorar la informació i la comunicació a la ciutadania.

5.1. Disposar d'una estratègia de comunicació

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Fomentar una percepció positiva dels serveis socials	Realització d'una campanya informativa de la nova Àrea Bàsica	ENQUESTA/ CAMPANYA/ ESTRATÈGIA	Millora del coneixement de la tasca dels serveis socials
Garantir el coneixement de l'oferta de serveis socials municipals per part de tota la ciutadania	Elaboració d'una estratègia i de plans anuals liderats pel servei de comunicació municipal		Millora de la percepció general sobre els serveis socials
	Disposar d'una estratègia anti-rumors		Disminució del nombre de rumors

5.2. Enfortir el servei d'informació

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Garantir l'accessibilitat a la informació (tenint en compte tots els perfils de ciutadans)	Publicació al web de tota la informació actualitzada	WEB	Nº de visites al web
	Edició de fulletons i panells informatius i publicacions a la revista municipal	PANELS I FULLETONS	Nº de fulletons distribuïts
	Creació de la figura d'informador	INFORMACIONS	Hores dedicades a informar
			Nº d'articles a la revista municipal Nº de publicacions a les xarxes socials

5.3. Conèixer l'opinió de la ciutadania

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Conèixer suggeriments i demandes de millora del servei	Detecció i recull de les demandes i suggeriments que arriben a través de diferents canals	ENQUESTES SOBRE PERCEPCIÓ	Nº d'enquestes generals o específiques (col·lectiu determinat) en el període del pla
	Introducció de millores demandades pels ciutadans	REGISTRE DE SUGGERIMENTS I DEMANDES	% de ciutadans que coneixen els serveis socials % de ciutadans que valoren positivament la cartera de serveis socials i la seva gestió.

6. Disposar dels recursos, les eines i els equipaments adequats

6.1. Disposar d'espais d'atenció i de treball adequats

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Disposar d'un espai per als serveis centrals amb les infraestructures adients	Dotació d'un nou espai de treball	PRESSUPOST	Millor opinió i satisfacció dels usuaris i professionals
Disposar d'un espai en condicions als barris on sigui necessari	Dotar de millors eines l'espai del barri de les Fonts		Existència d'espais propis adequats

6.2. Disposar de la infraestructura informàtica necessària

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Garantir la dotació a tots els professionals de les eines TIC necessàries per desenvolupar les seves funcions amb eficiència	Mantenir dispositius suficients i actualitzats per als espais i les professionals de l'àrea	PRESSUPOST	Millora de l'eficiència
			Nº de dispositius adquirits o actualitzats

6.3. Garantir la protecció i seguretat

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Millorar la seguretat física a les instal·lacions	Dotació a les instal·lacions d'accessos adequats i segurs	PRESSUPOST	Disminució de les situacions de risc.
Millorar la capacitat de gestió dels conflictes	Formació a tot el personal en gestió de conflictes		

7. Treballar de forma integral i en xarxa

7.1. Treballar de manera integral amb altres àrees municipals i altres serveis públics.



OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Garantir la participació de les altres àrees municipals i altres serveis públics en l'òrgan de participació de l'Àrea Bàsica	Intercanvi coneixement i estratègies amb altres serveis públics	AGENDA	Nº de reunions bilaterals entre l'Àrea Bàsica i altres serveis
	Participació d'altres serveis públics en la revisió i implementació de protocols		
Garantir una bona comunicació i coordinació entre l'Àrea Bàsica i els altres serveis públics	Establiment d'un calendari suficient de coordinacions i seguiment.		Nº de serveis i àrees municipals que assisteixen a l'òrgan de participació

7.2.Treballar en xarxa amb la comunitat i amb el teixit associatiu

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Garantir la participació de les entitats locals en l'òrgan de participació de l'Àrea Bàsica	Identificar les entitats que participaran a l'òrgan.	AGENDA	Nº d'entitats que assisteixen a l'òrgan de participació
	Intercanvi de coneixement i estratègies amb entitats locals		
Garantir una bona comunicació i coordinació entre l'Àrea Bàsica i les entitats locals	Participació d'entitats locals en la revisió i implementació de protocols		Nº de reunions bilaterals entre l'Àrea Bàsica i entitats locals

7.3.Col·laborar amb el Consell Comarcal i els municipis veïns

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Intercanviar informació amb el Consell Comarcal i municipis veïns	Participació en reunions conjuntes	AGENDA	Nº de reunions
Coordinar actuacions amb el Consell Comarcal i municipis veïns	Intercanvi d'informació		Nº d'acords
	Establiment d'acords	ACORDS	

7.4.Participar en instàncies supramunicipals

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	EINA DE VERIFICACIÓ	INDICADORS DE RESULTAT
Participar en iniciatives de la Diputació de Barcelona	Participació en reunions, jornades, cursos, grups de treball, etc.	AGENDA	Nº d'activitats i iniciatives en les que es participa
Participar en iniciatives de la Generalitat de Catalunya			

8. PROPOSTA ORGANITZATIVA DEL SERVEI

Per a aquesta nova etapa dels Serveis Socials municipals, es proposa d'organitzar el servei d'acord amb la següent estructura organitzativa de programes, fases i zones territorials:

PROGRAMA	PROJECTE
ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA	Acollida i diagnòstic
	Seguiment i tractament de casos
	Atenció a les urgències socials
SUPORT A LA INCLUSIÓ SOCIAL	Suficiència alimentària
	Risc d'exclusió residencial
	Acompanyament a la inserció laboral
	Prevenió de l'exclusió digital
PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA	Atenció a la dependència
	Atenció a la discapacitat
	Suport social a la salut
BON TRACTE A LA GENT GRAN	Prevenió del maltractament a les persones grans
	Gent gran en situació de vulnerabilitat social
INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA DIRIGIDA A FAMÍLIES AMB INFANTS I ADOLESCENTS EN RISC	Acompanyament en les funcions de cura dels infants
	Prevenió del maltractament

FOMENT DE LA CONVIVÈNCIA	Suport a la socialització
	Suport a l'escolarització i la formació
	Atenció a la nova ciutadania
	Diversitat familiar i de gènere
	Acompanyament a joves en situació de risc

9. CALENDARI DE DESPLEGAMENT DEL PLA

Per tal de fer efectiu el present pla i la consecució dels objectius previstos en el període 2022-2024, es proposa un ordre de calendarització de les accions per etapes semestrals. La proposta pretén que en el temps d'un any i mig s'hagin posat les bases per assolir tots els objectius, i que a partir de gener de 2023 es consolidin les rutines i els protocols de funcionament i es treballi per a la seva millora contínua.

1. Millorar la cobertura i la qualitat dels serveis

1.1. Garantir una adequada atenció a les necessitats bàsiques

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Disposar de criteris actualitzats sobre els AUS	Reglament actualitzat dels AUS				
Disposar dels recursos i la capacitat suficient per atendre tota la demanda	Pressupost ajustat a la previsió de la demanda				
	Disseny d'una estructura organitzativa coherent				
	Estructura sòlida de treball en xarxa				
	Ofertir acompanyament a les situacions de pobresa energètica, exclusió residencial o sensellarisme				
	Promoció d'un servei municipal d'assessorament energètic				
	Derivació als serveis especialitzats SIDH i de la COMU				
	Estructura sòlida del programa d'aliments				



1.2. Garantir i oferir atenció especialitzada de qualitat a col·lectius en risc

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Ofereix una bona atenció a les persones amb risc de dependència	Actualització del reglament del servei SAD SALL				
	Elaboració d'una estratègia local d'atenció a la dependència que indogui la cobertura de necessitats d'ajudes tècniques				
Ofereix una bona atenció a les persones grans vulnerables	Elaboració d'una estratègia per mitigar situacions de soledat no desitjada				
	Aprovació d'un protocol de maltractament a la gent gran				
	Elaboració d'una eina de detecció de situacions de vulnerabilitat en la gent gran				
	Actualització del protocol de coordinació amb treball social sanitari				

Ofertir una atenció integral a la infància i la joventut en risc	Impulsar un protocol de treball en xarxa i coordinació amb els centres educatius, l'escola bressol pública i altres agents locals en el marc de la taula d'infància.				
	Impulsar l'actualització del protocol d'infància maltractada				
	Impulsar el reforç de la intervenció socioeducativa en el servei SAD				
	Assolir una programació almenys trimestral de les comissions socials amb els agents educatius				
	Garantir el servei d'intervenció socioeducativa en tots els períodes de l'any				
	Definició i millora dels criteris i circuits de coordinació i derivació amb els serveis de joventut, esports, ocupació i cultura.				
	Participació en la comissió d'ocupació i formació per joves, i execució de les tasques assignades a serveis socials				
Ofertir atenció especialitzada en discapacitat salut mental i drogodependències	Formació i especialització d'una persona de l'equip perquè esdevingui referent en situacions de discapacitat				
	Protocolarització de mecanismes de comunicació, coordinació i derivació amb serveis especialitzats en drogodependències (CAP) i en salut mental (unitat de salut municipal)				
	Actualització del protocol de coordinació social sanitari				
Ofertir acompanyament a les persones en situació d'exclusió residencial i sensellarisme	Protocolarització de mecanismes de comunicació i coordinació amb els serveis especialitzats SIDH i de la COMU				
	Seguiment de casos del Punt d'Assessorament Energètic				
Ofertir atenció especialitzada en immigració	Formació i especialització d'una persona de l'equip perquè esdevinguin referent				
	Protocolarització de mecanismes de coordinació i derivació amb serveis especialitzats (Primera acollida, assessorament jurídic)				
Ofertir atenció integral a les dones víctimes de violència masclista	Actualització i millora permanent dels protocols de coordinació i derivació amb el SIAD				



1.3. Realitzar actuacions preventives per reduir situacions de risc

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Definir i planificar actuacions preventives en relació als diversos col·lectius en risc	Mapa d'actuacions preventives per col·lectiu				
	Assignació de tasques i responsabilitats a les persones referents				
Portar a terme treball comunitari per a la promoció i la prevenció	Pla de treball comunitari del Servei				
	Assignació de tasques i responsabilitats d'acció comunitària				

2. Millorar els processos clau

2.1. Oferir atenció de qualitat i millorar la satisfacció dels usuaris

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Millora permanent dels processos d'atenció a l'usuari	Anàlisi, revisió i adequació de tots els circuits i processos d'atenció				
Incorporar noves formes d'intervenció social	Impuls de la intervenció grupal				
	Incorporació del model del Self-directed support				
Incorporar nous mètodes de valoració i prioritització sistematitzada i objectiva de les necessitats de cada cas	Implementar el sistema de diagnòstic social SSM.Cat				

2.2. Avançar en la transformació digital del servei

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
---------------------	-------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Oferir atenció remota als usuaris que complementi a la presencial	Disposició d'eines que permetin l'atenció remota i el treball a qualsevol entorn				
Digitalitzar tràmits administratius	Definició de nous processos i metodologies				
Oferir acompanyament digital als usuaris amb esdetxa digital	Coordinació amb l'Escola d'Adults per a la formació d'usuaris de serveis socials amb esdetxa digital				
	Impuls d'un servei municipal d'acompanyament				

2.3. Millorar la gestió interna del sistema d'informació

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Oferir formació en la gestió del sistema d'informació Hèstia	Realització de formació pels professionals de l'equip i establir un referent				
Definir estàndars de registre de les dades	Implementació d'un sistema de recollida de dades adaptat als nous protocols i processos				

2.4. Empoderar la ciutadania usuària dels serveis

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Oferir als usuaris eines i recursos per la participació i l'autogestió	Implantació d'un sistema de valoració de la satisfacció dels usuaris				
	Implementació d'espais de participació dels usuaris				
	Estudi de la possibilitat d'implementar una eina existent que faciliti l'autogestió i tràmits dels usuaris				

2.5. Establir un sistema d'avaluació anual del compliment dels objectius

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
---------------------	-------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------



Disposar de mecanismes de millora contínua	Creació d'un òrgan polític-tècnic de revisió i seguiment .				
	implementació d'un sistema d'avaluació i seguiment				
Revisar i avaluar anualment els indicadors de resultat dels diferents objectius/accions	Definició i actualització dels indicadors de resultat				

2.6.Millorar la gestió del pressupost, dels tràmits administratius i de la protecció de dades

OBJECTIUS OPERATius	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Agilitzar els tràmits i procediments administratius interns	Formació a tot l'equip en la gestió pressupostària i administrativa i protecció de dades				
Maximitzar la utilitat del pressupost de l'àrea, gestió eficient i equilibrada.	Implementació de mecanismes de control i seguiment del pressupost.				

3. Adequar l'estructura organitzativa

3.1.Adequar la organització interna a les necessitats de la nova Àrea Bàsica.

OBJECTIUS OPERATius	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Millorar la organització dels programes.	Anàlisi de tasques i càrregues de treball				
Dissenyar i implemen-tar un nou organigrama	Establiment de ràtios				
Guanyar capacitat de planificació, gestió i innovació	Disposició de referents				
	Disposició d'un tècnic de planificació, gestió i innovació				

3.2.Assumir les funcions pròpies d'una Àrea Bàsica

OBJECTIUS OPERATius	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
---------------------	-------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Posar en marxa la nova Àrea Bàsica	Acords amb l'Àrea Bàsica comarcal per aquesta nova etapa.				
	Tramesa del present pla a la Generalitat i petició de l'aprovació de la nova Àrea Bàsica.				
Dotar a l'Àrea Bàsica dels recursos humans, econòmics i materials necessaris	Signatura del contracte-programa de l'Àrea Bàsica amb la Generalitat				
	Ampliació de l'equip professional, pressupost i infraestructures				

3.3. Garantir una bona coordinació entre els nivells polític i tècnic

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Articular mecanismes de coordinació i comunicació entre els dos nivells	Mateniment de les reunions setmanals de la regidora amb la coordinadora del servei.				
	Mateniment de reunions com a mínim trimestrals de la regidora amb tot l'equip social i administratiu				
	Establiment d'un circuit d'informació fluida				

3.4. Garantir la transparència, la participació i el treball col·laboratiu

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Disposar d'un espai trimestral participatiu de seguiment, avaluació i rendició de comptes	Elaboració i publicació anual del pla i pressupost de l'Àrea Bàsica, i d'una memòria de l'any anterior.				
	Creació d'un òrgan participatiu amb reunions almenys trimestrals				

4. Enfortir l'equip professional

4.1. Empoderar i motivar l'equip professional

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
---------------------	-------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------



Tenir un equip format i amb més autonomia	Oferta formativa en: recursos tècnics, empoderament i capacitat de decisió i intervenció.				
Aconseguir un lideratge positiu, motivat i cohesionador	Manteniment de reunions setmanals amb tot l'equip social, i almenys mensuals amb l'equip administratiu				
	Oferta formativa a la coordinadora adient a les seves funcions.				
Realitzar un seguiment periòdic dels professionals	Sessions de seguiment setmanals amb la coordinadora				
Millorar les competències de l'equip social	Oferta de formació en coneixements estratègics i competències d'au (gestió d'equips, gestió del canvi, noves tecnologies...)				
	Oferta de suport psicològic al personal (sessions grupals o individuals) i coaching				
Enfortir l'equip administratiu i de suport	Empoderament de l'equip administratiu mitjançant reunions internes periòdiques				
	Definició d'una estructura sòlida d'organització administrativa				
	Oferta de formació en serveis socials i noves eines tecnològiques				

4.2. Ampliació de l'equip per atendre les noves necessitats de l'Àrea Bàsica

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Cobrir els llocs de treball que fins ara es contractaven des del consell comarcal	Contractació de professionals per cobrir els llocs de treball				
Crear nous perfils professionals	Contractació de nous perfils tècnics per cobrir les necessitats de l'Àrea Bàsica				

5. Millorar la informació i la comunicació a la ciutadania.

5.1. Disposar d'una estratègia de comunicació

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Fomentar una percepció positiva dels serveis socials	Realització d'una campanya informativa de la nova Àrea Bàsica				
Garantir el coneixement de l'oferta de serveis socials municipals per part de tota la ciutadania	Elaboració d'una estratègia i de plans anuals liderats pel servei de comunicació municipal				
	Disposar d'una estratègia anti-rumors				

5.2. Enfortir el servei d'informació

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Garantir l'accessibilitat a la informació (tenint en compte tots els perfils de ciutadà)	Publicació al web de tota la informació actualitzada				
	Edició de fulletons i panells informatius i publicacions a la revista municipal				
	Creació de la figura d'informador				

5.3. Conèixer l'opinió de la ciutadania

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Conèixer suggeriments i demandes del servei	Detecció i recull de les demandes i suggeriments que arriben a través de diferents canals				
	Introducció de millores demanades pels ciutadans				

6. Disposar dels recursos, les eines i els equipaments adequats

6.1. Disposar d'espais d'atenció i de treball adequats

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
---------------------	-------------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------



Disposar d'un espai per als serveis centrals amb les infraestructures adients	Dotació d'un nou espai de treball				
Disposar d'un espai en condicions als barris on sigui necessari	Dotar de millors eines l'espai del barri de les Fonts				

6.2. Disposar de la infraestructura informàtica necessària

OBJECTIUS OPERATIU	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Garantir la dotació a tots els professionals de les eines TIC necessàries per desenvolupar les seves funcions amb eficiència	Mantenir dispositius suficients i actualitzats per als espais i les professionals de l'àrea				

6.3. Garantir la protecció i seguretat

OBJECTIUS OPERATIU	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Millorar la seguretat física a les instal·lacions	Dotació a les instal·lacions d'accessos adequats i segurs				
Millorar la capacitat de gestió dels conflictes	Formació a tot el personal en gestió de conflictes				

7. Treballar de forma integral i en xarxa

7.1. Treballar de manera integral amb altres àrees municipals i altres serveis públics.

OBJECTIUS OPERATIU	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Garantir la participació de les altres àrees municipals i altres serveis públics en l'òrgan de participació de l'Àrea Bàsica	Intercanvi de coneixement i estratègies amb altres serveis públics				
	Participació d'altres serveis públics en la revisió i implementació de protocols				
Garantir una bona comunicació i coordinació entre l'Àrea Bàsica i els altres serveis públics	Establiment d'un calendari suficient de coordinacions i seguiment.				

7.2. Treballar en xarxa amb la comunitat i amb el teixit associatiu

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Garantir la participació de les entitats locals en l'òrgan de participació de l'Àrea Bàsica	Identificar les entitats que participaran a l'òrgan.				
	Intercanvi de coneixement i estratègies amb entitats locals				
Garantir una bona comunicació i coordinació entre l'Àrea Bàsica i les entitats locals	Participació d'entitats locals en la revisió i implementació de protocols				

7.3.Col·laborar amb el Consell Comarcal i els municipis veïns

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Intercanviar informació amb el consell comarcal i municipis veïns	Participació en reunions conjuntes				
Coordinar actuacions amb el consell comarcal i municipis veïns	Intercanvi d'informació				
	Establiment d'acords				

7.4.Participar en instàncies supramunicipals

OBJECTIUS OPERATIUS	INDICADORS DE PROCÉS/ ACCIONS	2n Sem.2021	1r Sem.2022	2n Sem.2022	1r Sem.2023
Participar en iniciatives de la Diputació de Barcelona	Participació en reunions, jornades, cursos, etc.				
Participar en iniciatives de la Generalitat de Catalunya					

10. ANNEX 1: TRANSICIÓ I NOU MARC DE RELACIONS AMB EL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS OCCIDENTAL

En el procés de transició a la nova Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès, hi haurà un conjunt de qüestions que hauran de ser acordades amb l'Àrea de Drets Socials del Consell Comarcal del Vallès Occidental, atès que fins al moment els serveis socials del municipi han estat adscrits a aquesta Àrea Bàsica municipal. Per tractar aquest punt tingué lloc una reunió amb el Consell Comarcal el 13.02.2021, en la qual es van identificar conjuntament els punts que caldrà tenir en compte.

D'una banda, hi haurà diversos serveis i programes que clarament passaran a ser competència municipal i per a als quals Sant Quirze del Vallès rebrà els recursos de la Generalitat a través del seu contracte-programa (per ex. l'assignació per a ajuts d'urgència social) i no a través del Consell Comarcal com fins ara.



Altres serveis i programes, en canvi, continuaran essent de competència comarcal, d'acord amb la legislació, com les beques menjador, els equips d'atenció a la infància, la valoració dels PIAs, etc.

Tanmateix, per a diversos serveis i programes serà opcional per a l'Ajuntament de Sant Quirze d'oferir-los per mitjà del Consell Comarcal o pel seu compte.

D'acord amb aquest marc general, s'indiquen a continuació les principals qüestions que caldrà parlar i acordar entre l'Ajuntament i el Consell Comarcal a fi de poder preveure i planificar el procés de transició:

a/ Personal administratiu

Actualment el Consell Comarcal té 1,5 persones assignades a Sant Quirze del Vallès, i convindrà parlar sobre si l'Ajuntament vol subrogar aquestes persones, contractar persones noves o una altra solució.

b/ Gestió dels Programes Individuals d'Atenció (PIA)

En la nova etapa al Consell Comarcal només li pertocarà fer-ne la validació. Per a les valoracions ara el Consell Comarcal té dues persones assignades. També disposen d'un aplicatiu propi del Consell Comarcal. Caldrà parlar de com es fa aquesta transició, el traspàs del coneixement i de les dades, i també hi hauria la possibilitat d'oferir-li a Sant Quirze del Vallès de fer servir l'aplicatiu del Consell Comarcal.

c/ Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

L'adhesió de Sant Quirze del Vallès al servei de SAD comarcal serà opcional. Actualment el Consell Comarcal presta aquest servei per a diversos Ajuntaments mitjans de la comarca, com Badia, Santa Perpètua, etc.

d/ Servei de primera acollida a persones immigrades

Aquesta és una competència local i, per tant, li pertocarà a Sant Quirze donar aquest servei. Tanmateix, si l'Ajuntament preferís fer-ho per mitjà del Consell Comarcal, és quelcom que se'n podria parlar i acordar-ho. El Consell Comarcal també disposa d'un servei de traduccions amb preus públics, molt utilitzat per altres ajuntaments de la comarca.

e/ Pobresa energètica

El Consell Comarcal té actualment contractada una persona que ofereix tallers de formació i sensibilització als ajuntaments de l'Àrea Bàsica en relació a la pobresa energètica. Si Sant Quirze del Vallès volgués seguir gaudint d'aquest servei, se'n podria parlar i acordar-ho.

f/ Joventut

L'any 2021 el Consell Comarcal elaborarà un pla d'atenció a les drogodependències juvenils. En aquest marc seria adient la participació de Sant Quirze del Vallès i la implicació en actuacions comarcals futures.

g/ Estudis d'àmbit comarcal

El Consell Comarcal està elaborant actualment un estudi sobre l'impacte de la Covid-19 a la comarca. En aquest i altres estudis futurs la participació de Sant Quirze continuarà essent necessària i important.

h/ Formació a professionals

El Consell Comarcal ofereix formació a les professionals de serveis socials de l'Àrea Bàsica Comarcal per mitjà del catàleg de la Diputació de Barcelona. Si Sant Quirze del Vallès en el futur volgués concertar algunes actuacions formatives conjuntes amb l'equip de l'Àrea Bàsica Comarcal no hi hauria cap inconvenient.

i/ Supervisió

Al igual que fins ara, Sant Quirze del Vallès podrà fer la seva supervisió d'equips de serveis socials pel seu compte o bé per mitjà del Consell Comarcal, a través del catàleg de la Diputació de Barcelona.

j/ Espais de coordinació

La nova Àrea Bàsica de Sant Quirze serà convenient que participi en el futur en els espais de coordinació comarcals relatius a qüestions socials, que es convoquen de manera puntual per abordar i resoldre problemes que necessiten la coordinació entre els diversos equips de serveis socials dels ajuntaments de la comarca.

11. ANNEX 2: PUNTS CLAU DEL PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS 2021-2024 DEL GOVERN DE LA GENERALITAT

El Pla Estratègic de Serveis Socials (PESS) 2021-2024, aprovat pel Govern de Generalitat el 29 de desembre de 2020, és el document rector de les actuacions dels Serveis Socials arreu del territori català. Marca les directrius, els principis rectors i les línies metodològiques que s'han de seguir des dels Serveis Socials, així com els objectius i les prioritats.

Des de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès s'haurà de procurar que els Serveis Socials municipals actuïn com un agent més del territori i treballin de forma coherent i integrada en el conjunt d'agents del territori seguint les directrius i actuant en sintonia amb el que disposa el PESS.



Cal tenir en compte que el que es disposi des de la Generalitat de Catalunya té un efecte directe en la gestió i funcionament dels Serveis Socials a tot el territori. El fet que el PESS i el present Pla de Sant Quirze del Vallès s'hagin elaborat en moments semblants i que ambdós plans tinguin la mateixa durada temporal (2021-2024) haurà de facilitar que vagin en sintonia.

A continuació es recullen els punts clau del PESS per tal de tenir-los presents en el desplegament de la nova Àrea de Serveis Socials de Sant Quirze del Vallès.

MISSIÓ

La missió del Sistema català de serveis socials és acompanyar les persones al llarg del seu cicle vital amb actuacions de **promoció, prevenció i protecció** i, alhora, oferir a totes les persones la cura i els suports necessaris perquè **s'apoderin i siguin autònomes** en el desenvolupament del seu projecte de vida i l'incloguin i vinculin al seu entorn familiar i comunitari.

VISIÓ

El Sistema de serveis socials s'ha d'articular de manera que acompanyi i apoderi les persones al llarg del seu cicle vital per tal d'aconseguir que:

- Cada persona pugui viure una vida plena, d'acord amb els seus valors, les seves decisions i preferències, per fer realitat el seu projecte vital.
- La societat es distingeixi en termes de justícia social i creixi en cohesió, igualtat i en la seva capacitat d'inclusió, d'interacció i valoració de la diversitat humana.
- Els serveis socials siguin un agent amb més impacte per desenvolupar i transformar el territori.

El Sistema català de serveis socials ha de reunir les condicions següents:

- Que sigui **universal, proactiu, preventiu, accessible i equitatiu**, que potenciï la intervenció a l'entorn pròxim i a la comunitat, que fomenti la participació activa, l'exercici dels drets i que personalitzi una intervenció integrada tant a nivell sectorial com territorial.
- Que estigui liderat pel sector públic amb sinergies amb el sector social, les iniciatives socials i els actors comunitaris, basat en el coneixement que impulsi la innovació, que potenciï les professions socials i els professionals i el seu desenvolupament com a garantia de qualitat i que contribueixi a la transformació social i al progrés.

PRINCIPIS INSPIRADORS

1. Universalitat

Aquest Pla es proposa consolidar el Sistema català de serveis socials com a pilar de l'estat del benestar i fer-hi efectiu l'accés universal de totes les persones, ampliant l'imaginari del Sistema cap a les necessitats de caràcter relacional i vinculades amb l'autonomia personal.

Per això aquest Pla vol anar un pas més enllà i situar l'accessibilitat universal com una de les línies de treball tant al mateix Sistema català de serveis socials com als entorns vitals i al conjunt de la comunitat i el territori on actua.

2. Equitat

Més enllà de la importància de garantir el dret de tothom a accedir-hi, hem d'avançar i concentrar esforços en l'equitat de la prestació i dels resultats dels serveis socials, així com en l'anàlisi de la distribució de recursos segons les necessitats de la població per combatre l'increment de les desigualtats i aconseguir l'equitat territorial.

3. Atenció centrada en la persona (ACP)

La persona se situa al centre del procés d'intervenció social i tots els recursos s'han d'articular de manera que es puguin oferir respostes flexibles i adequades a les seves necessitats i preferències i que puguin abordar la diversitat, on s'intensifica la personalització en l'atenció.

La intervenció es duu a terme respectant la dignitat, els drets, les necessitats, les preferències, els valors i les experiències de les persones.

4. Gestió de la diversitat

El principi de diversitat empeny el Pla estratègic de serveis socials a defugir l'atenció segregada, que sovint estigmatitza els col·lectius vulnerables i suposadament minoritaris. Implica incorporar-hi el progrés ètic, científic i tècnic per tal que els serveis socials siguin cada cop més capaços de gestionar de manera més efectiva la diversitat, en un marc universal i més inclusiu.

5. Reconeixement dels professionals

Els professionals són l'eix fonamental del Sistema català de serveis socials i un dels pilars de la qualitat dels serveis. És essencial reconèixer la competència i el coneixement professional com un dels actius més valuosos del Sistema i incorporar-los en la presa de decisions, la planificació i l'avaluació del Sistema català de serveis socials.



6. Prevenció i proactivitat

El Sistema ha de planificar les intervencions d'una manera preventiva i proactiva, més que reactiva; el que comporta detectar les necessitats socials precoçment, donar-hi una resposta eficaç i intervenir-hi per prevenir situacions que esdevinguin més complexes, cròniques o més greus.

7. Integració de l'atenció primària i especialitzada i intersectorial

El Sistema català de serveis socials ha d'articular itineraris d'intervenció que potenciïn la prevenció, el suport i la cura de les persones al seu entorn habitual i que garanteixin la continuïtat de la intervenció entre diferents serveis. Qualsevol canvi que es plantegi al Sistema català de serveis socials s'ha de fer de manera holística tenint en compte l'impacte en l'atenció bàsica i l'especialitzada.

Alhora és necessari integrar la mirada horitzontal —intersectorial— tant en estratègies compartides comunitàries i preventives com en l'abordatge de casos complexos que requereixen la intervenció simultània i interrelacionada de diferents sectors del benestar, com la salut, l'ensenyament, l'ocupació, l'habitatge o la garantia.

8. Coneixement i innovació

És fonamental generar, sistematitzar i disseminar coneixement científicotècnic aplicat a la interacció humana a diferents nivells —micro, meso i macro—, incorporar noves evidències i tecnologies que ajudin a millorar-ne els resultats i promoure les intervencions més eficaçes, efectives i amb un impacte social i evitar les que no ho siguin.

S'ha d'aportar tot el coneixement adquirit amb l'experiència del Sistema català de serveis socials per millorar de manera contínua a partir de la recerca i la innovació.

9. Perspectiva de gènere

La perspectiva de gènere, en clau d'igualtat plena, ha de ser transversal a totes i cadascuna de les intervencions que duguin a terme els serveis socials.

10. Acció transformadora i garantia de serveis

El PESS vol ser un instrument orientat a promoure el canvi per enfortir el Sistema català de serveis socials com un dels pilars de l'estat del benestar. Per això cal preveure l'escalabilitat d'accions que ja funcionen i el desplegament d'experiències demostratives en diferents territoris, que d'una manera àgil i dinàmica ens han de permetre provar-les, sistematitzar-les i adaptar-les a les diverses realitats territorials.

Alhora, vol ser un instrument de referència i una eina de treball per als professionals i les entitats, motiu pel qual involucra en la fase d'elaboració i desplegament els agents del sector social.

Qualsevol canvi en el model d'atenció s'ha de fer garantint que no es disminueix la qualitat de vida actual de les persones ateses, i els eventuais canvis introduïts s'han de provar i avaluar abans de completar-ne el desplegament.

PALANQUES DE TRANSFORMACIÓ

Palanca 1. Les persones i els professionals: motors del Sistema

D'una banda, situa les interaccions de les persones amb el seu entorn familiar i comunitari com a objecte essencial d'intervenció del Sistema català de serveis socials i, de l'altra, hi integra l'opinió i l'experiència de les persones per millorar els serveis socials, ja que un dels objectius més importants de l'estratègia és que la població senti els serveis socials a prop seu.

És fonamental dissenyar aquesta estratègia amb perspectiva de gènere, donat que tots dos motors del Sistema són clau per lluitar contra les desigualtats estructurals.

Eix 1. Atenció centrada en la persona i la seva interacció familiar i comunitària.

orientar el conjunt del Sistema català de serveis socials cap a l'atenció centrada en la persona i la seva interacció requereix incorporar de manera sistemàtica metodologies d'intervenció i tecnologies noves, treballar amb perspectiva de gènere, reforçar la comunicació i participació de la ciutadania en les polítiques socials i acompanyar el sistema de canvi i adaptació a les necessitats de les persones en la planificació, l'organització i la gestió. Al mateix temps, s'ha de separar clarament la intervenció social dels processos de tramitació i gestió de les prestacions i, paral·lelament, els diferents sistemes de l'estat del benestar han d'incorporar, cada cop més, la inclusió, l'atenció comunitària i la diversitat com una estratègia pròpia.

Objectius fins al 2024

- Situar la inclusió social com a prioritat i eix transversal de l'acció del Govern de la Generalitat.
- Implementar el model d'atenció centrat en la persona i situar la interacció familiar i comunitària com a objecte d'intervenció social.
- Promoure l'apoderament i la participació de la ciutadania en la definició, avaluació i aplicació de les polítiques socials.
- Millorar l'accés de la ciutadania al Sistema català de serveis socials.
- Millorar l'accessibilitat universal del Sistema català de serveis socials.



- Fer conèixer el Sistema català de serveis socials i promoure'n activament la visibilitat.
 - Fer de la intervenció social el nucli principal d'actuació i desburocratitzar el Sistema català de serveis socials, de manera coordinada amb altres sistemes públics.
 - Reconèixer i valorar la centralitat de la cura en el sosteniment de la societat.
- Eix 2. Desenvolupament, reconeixement i participació dels professionals.

Els professionals que conformen la base de l'SCSS tenen el paper fonamental d'apoderar les persones i proveir-les de suport i acompanyament perquè siguin elles les protagonistes de la seva millora. Per fer-ho, s'exigeix disposar d'aptituds i capacitats per analitzar, avaluar, programar i intervenir en les diferents situacions.

Objectius fins al 2024

- Enfortir el reconeixement del les professions socials.
- Planificar les professions socials i adequar-les a les necessitats de la població, el context socioeconòmic, a les condicions laborals, a la nova orientació i a les palanques del PESS.
- Enfortir la formació dels professionals dels serveis socials i garantir l'alineació del Pla de formació amb el Pla estratègic.
- Establir mecanismes d'acreditació de l'adquisició, el manteniment i la millora de competències, habilitats i actituds basades en criteris i processos transparents.
- Impulsar la participació professional en la planificació i avaluació del Sistema català de serveis socials.

Palanca 2. La vertebració i la reorganització: millor qualitat i integració

Així, per aconseguir que la persona rebi el suport necessari per mantenir-se al seu entorn habitual, es preveu configurar la Xarxa social d'atenció primària per situar-la com a la base del Sistema i amplificar la seva capacitat d'actuació, de manera que es reforcin els recursos existents i que, alhora, es despleguin nous serveis de proximitat. La configuració d'aquesta xarxa requereix un pacte, un compromís i un treball compartit amb el món local i les altres administracions.

Eix 3. Xarxa social d'atenció primària: accessible, tractora i proactiva

Per aconseguir que la persona rebi el suport necessari per mantenir-se al seu entorn habitual, es preveu configurar la Xarxa social d'atenció primària per situar-la com a la base

del Sistema i amplificar la seva capacitat d'actuació, de manera que es reforcin els recursos existents i que, alhora, es despleguin nous serveis de proximitat.

Objectius fins al 2024

- Reforçar els equips bàsics de serveis socials com a porta d'entrada al Sistema català de serveis socials.
- Definir els models d'atenció i dels serveis que configuren la Xarxa social d'atenció primària amb criteris de qualitat, d'efectivitat i de cost de l'atenció, i establir l'ordenació i el dimensionament territorial al voltant dels equips bàsics de serveis socials.
- Elaborar un pacte de transformació dels SBAS i del conjunt de la Xarxa social d'atenció primària que contempli, entre d'altres, la revisió de ràtios de professionals en clau territorial i de necessitats identificades, la incorporació de nous perfils professionals i l'organització dels serveis o els espais de treball.

Eix 4. Atenció social integrada

Apostem per un Sistema català de serveis socials que integri l'atenció primària i l'atenció especialitzada i que permeti un accés i un flux àgils entre els diferents serveis, per donar una resposta integral en tot moment a les necessitats de la persona de manera ràpida i efectiva i assegurar la continuïtat de la intervenció. Aquesta aposta implicar reformular tota la xarxa de serveis, tal com s'entén actualment a la Cartera de serveis socials, per superar l'actual oferta fragmentada de serveis.

Objectius fins al 2024

- Crear espais territorials d'integració de l'atenció social primària i especialitzada per avançar cap a una intervenció social integrada al llarg de la trajectòria vital de les persones i millorar les transicions pels diferents serveis del Sistema català de serveis socials.
- Reforçar l'atenció especialitzada o secundària i articular models d'atenció flexibles i permeables a la comunitat.
- Crear espais orientats a la intervenció utilitzant mecanismes de coordinació i instruments de diagnòstic i abordatge comuns per als processos d'intervenció social.

Palanca 3. L'acció comunitària i la prevenció: un sistema més proactiu

L'acció comunitària i la prevenció estan previstes tímidament i estan bastant limitades a la Cartera de serveis socials vigent. Per al Pla estratègic de serveis socials, la prevenció és una prioritat i aposta per enfortir l'acció comunitària i la prevenció com a palanques per transformar el Sistema català de serveis socials. La protecció davant dels riscos, la minimització de les repercussions negatives dels factors de risc i la inclusió social, entre



d'altres, han de ser els àmbits d'intervenció d'una xarxa de serveis socials preventiva i proactiva.

Eix 5. Acció comunitària inclusiva i preventiva

La dimensió comunitària de la intervenció social esdevé cabdal per crear i enfortir les diferents xarxes socials —familiars, veïnals i comunitàries— que són un factor clau de protecció davant els fenòmens de l'exclusió social, la solitud no desitjada i l'aïllament relacional. També ha quedat demostrat que la ciutadania i la comunitat poden adquirir un rol de suport social comunitari de gran importància per a l'atenció social.

Objectius fins al 2024

- Implementar el nou marc de l'acció comunitària per a la inclusió social.
- Avançar en la convergència i coordinació dels programes i plans de dimensió comunitària que impulsa el Govern —Pla interdepartamental de l'acció comunitària—, i generar espais estratègics de coordinació intersectorial en acció comunitària.
- Configurar un marc conceptual sobre l'acció comunitària compartit amb els sectors del benestar i atenció a les persones —salut, ensenyament, treball, etc.—, potenciar-ne la recerca, dotar-lo de coneixements teòrics i conceptuals i d'eines pràctiques per impulsar la intervenció comunitària a professionals del territori.
- Elaborar una estratègia de comunicació per valorar l'acció comunitària.
- Potenciar la comunitat com a agent de canvi i transformació social.
- Adquirir el coneixement que permeti prendre decisions per impulsar plans especials d'intervenció social en barris de Catalunya.
- Promoure la recerca avaluadora, la generació de coneixement i la innovació des de l'estratègia de la intervenció comunitària, incorporant-hi elements d'avaluació de l'acció comunitària i reforçar els impactes socials que es generen.

Eix 6. Prevenció en la infància i la joventut.

El PESS ha de treballar per fomentar la participació d'infants i adolescents en el disseny de les polítiques públiques que els afecten, reforçar i desplegar organismes tant a nivell de país com a escala local, com és el cas del Consell Nacional dels Infants i els Adolescents de Catalunya (CNIAC) i els consells locals o territorials de participació infantil.

Objectius fins al 2024

- Revisar i actualitzar el sistema d'atenció social a la infància i l'adolescència per millorar el benestar dels infants i adolescents acollits, afavorir la preservació de la unitat familiar i del retorn quan sigui possible i garantir l'equitat territorial.
- Reforçar la intervenció preventiva i comunitària en la infància i l'adolescència per tal d'actuar a temps en casos de risc lleu i moderat.

- Enfortir i impulsar la participació dels infants, adolescents i joves en totes les esferes públiques i en els àmbits que siguin del seu interès.
- Impulsar i implementar mesures de suport als joves que facilitin la transició i l'acompanyament integral a la vida adulta.
- Impulsar serveis que millorin la detecció precoç, la reducció de la victimització secundària i el tractament dels infants i adolescents víctimes de maltractaments i abusos sexuals i les seves famílies.
- Potenciar l'acolliment familiar en diverses modalitats.
- Reduir els índexs de pobresa infantil i juvenil.

Eix 7. Les famílies com a unitat d'intervenció social.

L'orientació i l'acompanyament a les famílies és una eina de prevenció global i de cura en diferents moments del cicle vital de les persones en el marc de la convivència. Les necessitats diverses associades a la capacitat d'afrontar reptes vitals de la criança, la conciliació en els usos dels temps i la cura a la gent gran requereixen respostes preventives, suport, capacitat i acompanyament per a l'autonomia de tots els membres, i que afrontin situacions de desbordament, de violències en l'àmbit familiar, de manca de recursos i de prevenció de la salut o del fracàs escolar.

Objectius fins al 2024

- Potenciar el vincle parental, les pautes per a una criança positiva, enfortir les habilitats parentals a les famílies i reforçar l'estructura familiar.
- Fomentar la cooperació i la responsabilització dels homes en la criança, així com atorgar el valor social i el suport institucional necessaris a aquesta tasca.
- Generalitzar la intervenció social familiar sistèmica en l'àmbit de l'atenció social primària.
- Desplegar polítiques de suport a les famílies monoparentals nombroses i de conciliació dels usos del temps.
- Acompanyar les famílies amb necessitats especials.

Eix 8. Promoció de l'autonomia personal, l'emancipació i la vida independent.

El repte que es planteja és disposar d'un marc normatiu ampli per promoure l'autonomia personal, l'emancipació i la vida independent dirigida a les persones i les seves famílies, que posi èmfasi en les capacitats de les persones i que permeti que al llarg del cicle vital, des de l'atenció precoç fins al final de vida, es desenvolupi el model integral de suports i es creïn contextos inclusius i d'accessibilitat perquè totes les persones puguin viure a la comunitat de referència, d'acord amb les seves preferències.

Objectius fins al 2024

- Impulsar un model d'atenció integral i comunitari de l'envelliment actiu, que afavoreixi l'apoderament de la gent gran perquè pugui potenciar el projecte de vida propi i les expectatives personals i que abordi l'aïllament i la solitud.



- Dotar-nos d'un marc normatiu que garanteixi l'autonomia personal i la interacció amb la comunitat com un dret, que impulsi la prevenció de problemes i dotar-lo pressupostàriament amb una cartera de suports transversals.
- Definir i desplegar el model de suports per promoure l'autonomia personal, retardar l'augment del grau de dependència, fomentar la interacció de la persona amb el seu entorn i establir com a prioritat el manteniment de les persones al seu entorn comunitari.
- Promoure el dret a viure de manera independent, d'acord amb el que estableix la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- Reforçar l'atenció comunitària a la salut mental i les addiccions de manera coordinada amb la xarxa sanitària de referència.
- Promoure comunitats cuidadores i enfortir les capacitats educatives i de cura dels entorns naturals de les persones.
- Actualitzar i reformular el model d'atenció residencial, de cura i atenció de llarga durada, integrant-hi l'atenció social i sanitària per donar resposta a les necessitats de les persones en situació de dependència o pèrdua d'autonomia personal i reforçar l'ancoratge públic dels serveis.
- Reconèixer, cuidar, formar i millorar les condicions salarials i laborals dels professionals per tal de garantir una atenció residencial, de cura i atenció de llarga durada de qualitat.

Palanca 4. La governança i el coneixement: decisions basades en l'evidència

L'evolució i consolidació del Sistema català de serveis socials requereix establir un conjunt d'actuacions dirigides per disposar d'un sistema d'informació que permeti conèixer i avaluar les necessitats de la ciutadania i dels serveis socials, el retiment de comptes i la transparència.

Eix 9. Planificació, qualitat i transparència.

La planificació, la qualitat i l'avaluació esdevenen elements estratègics del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per reforçar la governança, la consolidació del Sistema català de serveis socials i el model de relació de les entitats proveïdores de serveis que componen el Sistema. Per tot això és cabdal disposar d'un sistema d'informació robust que ho faciliti.

Objectius fins al 2024

- Elaborar un nou marc de planificació del Sistema català de serveis socials flexible i dinàmic que promogui uns serveis integrats territorialment, reforçant-ne el caràcter preventiu, i que doni resposta a les necessitats de la població amb criteris d'equitat, qualitat i sostenibilitat.

- Actualitzar, simplificar i racionalitzar la Cartera de serveis socials per donar resposta a les noves necessitats i al model d'atenció centrat en la persona; a més, la interacció familiar i comunitària s'ha d'estructurar a partir de l'atenció primària i l'atenció especialitzada.
- Dissenyar i posar en marxa sistemes que avaluin i monitorin la qualitat dels serveis i de les entitats proveïdores, que mesurin l'impacte de la intervenció i de l'experiència de les persones ateses al Sistema català de serveis socials.
- Identificar i difondre les dades, el coneixement i les bones pràctiques que es generin en el marc del Sistema de serveis socials.
- Orientar i harmonitzar els instruments de relació i interacció del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies amb els proveïdors de serveis cap a la nova Cartera de serveis socials i les prioritats de planificació.

Eix 10. Informació i tecnologia orientades a les persones.

Els sistemes d'informació de la Xarxa pública de serveis socials han d'esdevenir un instrument clau per millorar l'apoderament de la ciutadania, el procés d'atenció i intervenció social, la planificació i l'avaluació, la capacitat de gestió i la presa de decisions fonamentades en dades fiables, validades i permanents.

Objectius fins al 2024

- Facilitar l'accés de la ciutadania a les dades generals dels sistemes d'informació social.
- Desenvolupar i implantar al Sistema català de serveis socials l'eSocial, una plataforma de sistemes d'informació integrada centrada en el ciutadà i orientada a les dades.
- Articular la governança dels sistemes d'informació social.
- Disposar d'un repositori digital amb la informació consolidada de tot el Sistema de serveis socials en què qualsevol membre de la xarxa pugui accedir-hi i, si escau, actualitzar-la.
- Avançar en la configuració i implantació progressiva de la història social compartida a tot el Sistema i integrar-la al Sistema de salut. Avançar també en la integració d'aquesta història en altres sistemes d'informació del Govern en relació amb la informació personal, com la de l'àmbit laboral, educatiu i jurídic.
- Desplegar els mecanismes necessaris perquè la bretxa digital no exclogui cap persona ni col·lectiu de l'accés a la informació.
- Facilitar que la ciutadania pugui accedir a sistemes d'informació assignats per fer-hi queixes de males praxis o deficiències en l'atenció, i que s'atenguin de manera àgil a través de la figura del defensor/a de l'usuari.
- Definir nou model de serveis socials digitals amb el Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública.



Eix 11. Recerca i innovació.

Hi ha d'haver un impuls del coneixement, la recerca i la construcció d'un laboratori de millora i innovació dels serveis socials, amb la finalitat d'identificar, visibilitzar, potenciar i alinear bones pràctiques i metodologies d'intervenció social.

Objectius fins al 2024

- Promoure la recerca i el coneixement d'acord amb les prioritats i els eixos d'intervenció del PESS i fomentar-los en la pràctica professional del Sistema català de serveis socials.
- Impulsar i implantar iniciatives d'innovació social i d'ús de tecnologies avançades en l'atenció a les persones amb els diferents agents del Sistema català de serveis socials.
- Reforçar i potenciar l'intercanvi

Eix 12. Sinergies amb el món local, els agents socioeconòmics, la comunitat i el tercer sector

Un desplegament de la nova estratègia del sistema català de serveis socials exitós només serà possible mitjançant un procés progressiu de construcció conjunta, que combini amb claredat i intensitat lideratges proactius alineats amb el model desitjat, i que respecti els temps i els moments que necessiten els diferents agents implicats en el sector per comprendre i cocrear la transició que es proposa.

Objectius fins al 2024

- Fer del món local un agent actiu en la definició, implementació i avaluació de les polítiques socials i dels serveis socials primaris.
- Fomentar la participació dels ens locals, els agents socials, el tercer sector social i la ciutadania en la definició, implementació i avaluació de les polítiques socials en el marc d'iniciatives d'acció comunitària.
- Fomentar el voluntariat vinculat, entre d'altres, a projectes de dimensió comunitària impulsats per les entitats i enfortir el tercer sector social.
- Acompanyar els ens locals, el tercer sector social i els agents socials i donar-los suport en les transformacions proposades pel PESS.
- Acompanyar la xarxa de proveïdors de serveis socials per avançar cap a una gestió que permeti una prestació eficient

Palanca 5. La intersectorialitat: intervenció holística

Aquesta palanca situa el treball intersectorial com un instrument imprescindible per garantir que es respon a les necessitats complexes i proposa un conjunt d'actuacions transversals que impliquin diversos àmbits —la salut, la mobilitat, l'habitatge, l'empresa i el consum, l'educació, la justícia, etc.— i que creïn sinergies i actuacions integrades a escala territorial dels dispositius d'atenció directa al llarg de totes les fases del procés d'intervenció, per tal de generar un marc conceptual clar i compartit entre el Sistema català de serveis socials i altres sistemes.

Eix 13. Resposta integrada a problemes socials complexos

Objectiu Projecte 1. Atenció integrada social i sanitària.

Impulsar un model d'intervenció entre els sistemes de salut i els serveis socials que garanteixi una atenció integrada centrada en les persones, capaç de donar una resposta adequada a les seves necessitats d'atenció socials i sanitàries.

Objectius Projecte 2. Inclusió social mitjançant el treball.

- Avançar cap a una intervenció integrada que millori els processos d'inserció sociolaboral de cara a assegurar la continuïtat de l'atenció necessària per aconseguir itineraris d'inserció laborals d'èxit, i que fomentin l'ocupació en els col·lectius vulnerables.
- Donar prioritat als programes i serveis que fomenten itineraris d'inserció sociolaboral, ja que són l'eina que permet integrar socialment les persones vulnerables.
- Lluitar contra l'abandonament escolar i formatiu prematur dels joves perquè retornin al sistema educatiu mitjançant una formació professional o una acreditació professional que els permeti seguir el seu itinerari d'inserció laboral.

Objectiu Projecte 3. Abordatge integral de la vulnerabilitat energètica.

Elaborar, desplegar i avaluar el Pla d'abordatge integral i preventiu de la pobresa energètica a Catalunya per prevenir i evitar que cap persona en situació de vulnerabilitat energètica es quedi sense accés als subministraments bàsics.

Objectiu Projecte 4. Abordatge integral del sensellarisme i de l'exclusió residencial.

Aprovar, desplegar i avaluar l'Estratègia integral per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya, que té com a objectiu garantir el dret a l'habitatge a les persones sense llar i oferir-los un procés de recuperació integral en què es tinguin en compte les seves expectatives i tries educatives, ocupacionals i vocacionals.



Objectius Projecte 5. Nous models d'integració prioritaris.

- Definir nous models d'atenció integrada centrats en les persones amb el Departament d'Educació.
- Definir nous models d'atenció integrada centrats en les persones amb el Departament de Justícia.
- Definir nous models d'atenció integrada centrats en les persones amb relació a la mobilitat i l'habitatge amb el Departament de Territori i Sostenibilitat.

Totes aquestes palanques, eixos d'actuació i objectius configuren el PESS i el doten d'eines, mètodes i recursos per seguir avançant en la millora del sistema català de serveis socials en el període 2021-2024.”

Segon.- Sol·licitar formalment al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya esdevenir Àrea Bàsica de Serveis Socials.

Tercer.- Notificar el següent acord al Departament de Drets Socials

I, perquè consti, lliuro aquest certificat, estès a l'empara del què disposa l'article 206 del RD 2568/1986, de 28 de novembre, d'ordre i amb el vistiplau de l'alcalde, Sra. Elisabeth Oliveras i Jorba.

Vist i plau,