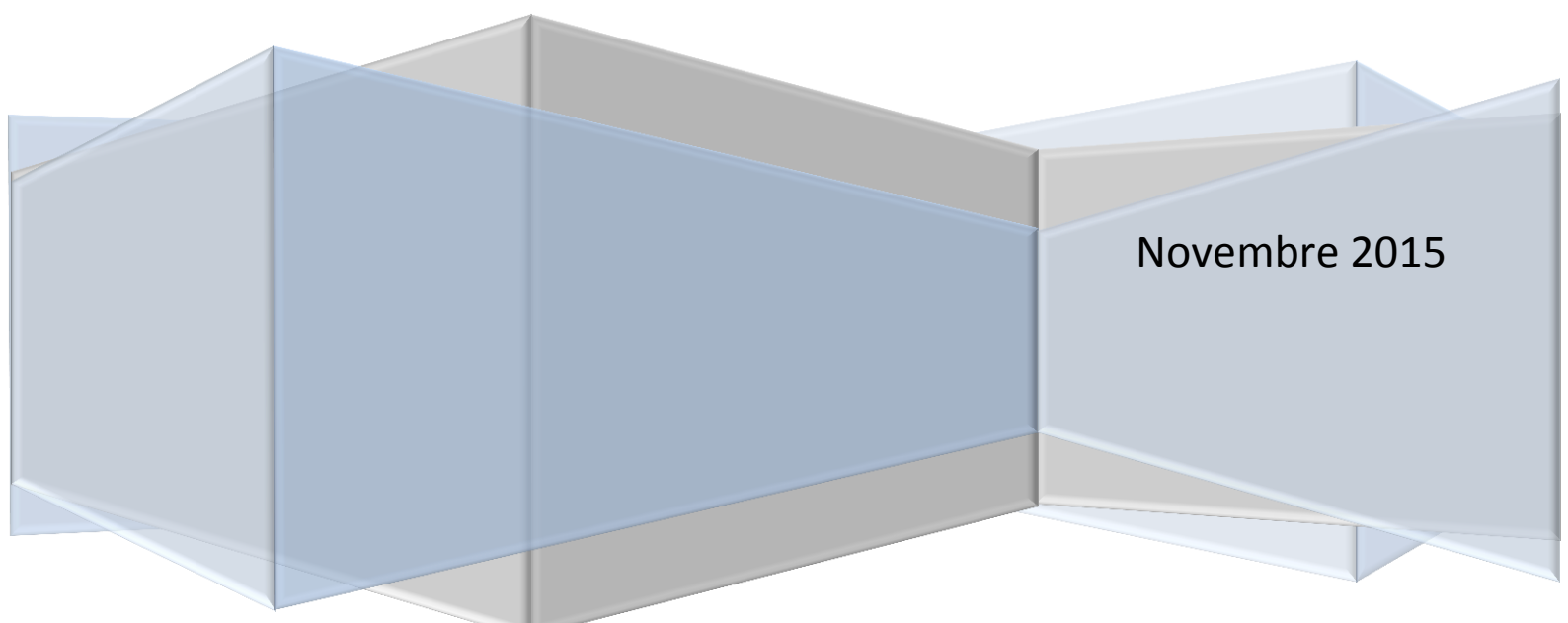


Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2015-2019

Àrea de Promoció Social i Personal, Salut Pública i Consum



Novembre 2015

INDEX

INDEX.....	1
Preàmbul	3
Objectius de legislatura.....	4
DADES D'ENTORN (*)	6
EIX 1: EL DRET DE LES PERSONES ALS SERVEIS SOCIALS	8
Objectiu 1: Donar a conèixer la cartera de serveis socials	10
Objectiu 2: Elaborar un reglament de drets i deures de la població usuària dels serveis socials	10
Objectiu 3: Garantir la transparència dels serveis	11
EIX 2: LA QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	13
Objectiu 1: Gestionar l'agenda de visites des del propi servei (no a demanda)	14
Objectiu 2: Garantir el manteniment de la ràtio actual de professionals	15
Objectiu 3: Lluitar contra l'estigmatització del servei i la rumorologia	15
Objectiu 4: Augmentar professionals del Centre Obert i adequar perfils a la normativa ...	16
Objectiu 5: Implicació de les famílies en l'oferta e servei de Centre Obert	16
EIX 3 : EL TREBALL EN XARXA I VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA EN EL TERRITORI.....	17
Objectiu 1: Aplicació i consolidació del protocol XIAM (Xarxa d'infància i adolescència de Manlleu)	18
Objectiu 2: Regularitzar la gestió del servei de transport adaptat	19
Objectiu 3: Revisió del Pla de Gestió a la Diversitat de Manlleu	19
Objectiu 4: Unificació de la cartera de serveis a nivell comarcal	19
Objectiu 5: Implicació del tercer sector en la gestió del serveis i accions de serveis socials	20
Objectiu 6: Impuls i dinamització dels Consells de participació	21
Objectiu 7: Consolidar el servei de suport als serveis socials bàsics	21
Objectiu 9: Impulsar el Punt d'Atenció al Voluntariat	22
Objectiu 10: Treballar per la igualtat i la no violència entre homes i dones	22
Objectiu 11: Treballar per augmentar l'oferta d'habitatge social a la ciutat	23
EIX 4: ELS PROFESSIONALS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS	23
Objectiu 1: Millorar la comunicació interna i treball de tot l'equip de l'Àrea	25

Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2015-2019

Objectiu 2: Gestió del coneixement.....	25
Objectiu 3: Garantir la protecció davant riscos als professionals.....	26
Objectiu 4: Millorar el sistema de Gestió per competències	26
EIX 5: PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ	27
Objectiu 1: Actualitzar el protocol de funcionament intern/acollida	28
Objectiu 2: Racionalitzar i optimitzar el servei.....	28
Objectiu 3: Aplicació del treball anàlisi de processos	29
Objectiu 4: Mantenir i impulsar projectes comunitaris i grupals actuals	29
Objectiu 5: Millora dels serveis públics al territori	30
Objectiu 6: Mantenir el servei del SIAD	30
Objectiu 7: Elaborar indicadors que facilitin una avaluació integral , una mirada avaluativa de 360 graus, tant quantitativa com qualitativa	30

Preàmbul

El Pla d'Actuació Local en matèria de serveis socials 2015-2019 que presentem en aquest document pretén emmarcar la proposta estratègica d'actuació en l'àmbit de les polítiques locals de l'Àrea de Promoció Social i Personal de l'Ajuntament de Manlleu. El pla concreta i desenvolupa per a la ciutat de Manlleu els principis, els valors i els objectius marcats per l'ordenament legal vigent.

L'elaboració d'un Pla Local de Serveis Socials s'emmarca en el precepte legislatiu de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. En el títol III Del Règim Competencial i Organitzatiu, article 31 sobre les competències dels municipis, apartat c), diu textualment, "corresponen als municipis les competències següents c) Elaborar Plans d'Actuació Local en matèria de serveis socials i participar, si s'escau, en el Pla d'Actuació de l'Àrea Bàsica corresponent.

El Ple del 23/11/2005 va aprovar constituir l'Àrea Bàsica de Serveis socials de Manlleu, com a pas previ per poder convenir amb la Generalitat de Catalunya.

També el Capítol III d'aquesta llei, recull en l'article 36, sobre Plans de serveis socials, punt 2: "El procediment per elaborar els plans ha de garantir la participació de les administracions competents..."

El darrer Pla Estratègic de Serveis socials de la Generalitat de Catalunya 2010-2013, estableix en el seu eix Estratègic núm. 5: Planificació i Avaluació basades en el coneixement, el punt 2 concretament diu "Desenvolupar la planificació del sistema de serveis socials", on especifica concretament en el nivell de planificació del Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials (PALMSS): "Planificació de competència local que incorpora les actuacions que cal desenvolupar en matèria de serveis socials, per part dels ens locals titulars de ABSS, d'acord amb les necessitats identificades en el territori, i basada en les orientacions del Pla estratègic i del Pla de qualitat.

Per altra banda, el contracte programa per a la coordinació, cooperació i col·laboració entre el Departament de Benestar Social i Família i l'Ajuntament de Manlleu, en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social 2008-2011 aprovat per la Junta de Govern del 22 de juliol de 2008 contempla en la Fitxa núm. 1 Serveis Socials bàsics, l'objectiu general "Iniciar l'elaboració d'un Pla Local de Serveis Socials.

El desembre de l'any 2008 el Departament d'acció social i Ciutadania fa arribar als ens locals un Manual per elaborar el Pla Local de Serveis Socials

Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2015-2019

L'Ajuntament de Manlleu va elaborar el primer Pla d'Actuació Municipal de serveis socials l'any 2009, elaborat conjuntament amb el consell comarcal d'Osona i l'Ajuntament de Vic.

El segon Pla (PLMSS) de 2011-2014 va ser aprovat per la Junta de Govern del 19 de juny de 2012.

El contracte programa amb el Departament de Benestar i Família 2012-2015 aprovat per la Junta de govern en data 29 de maig de 2012 recull també a la fitxa 1 "Serveis Socials bàsics" el Pla local de serveis socials i la seva avaluació.

Objectius de legislatura

A nivell polític, la regidoria de Promoció Social i Personal parteix dels principis de la cohesió social i la defensa dels Drets Humans. Estratègicament s'aposta pel canvi en l'àmbit organitzatiu i d'intervenció en les polítiques socials, per l'apoderament de les persones i per la promoció d'una vida digna i lliure.

Els objectius proposats per la legislatura i que són assumits transversalment també per les altres àrees són:

- 1.- Garantir l'atenció a les persones amb la prestació de polítiques socials com a prioritat de mandat, incloses les persones sense residència legal que viuen al municipi, amb igualtat de condicions i oportunitats reals per a tothom aplicant sempre que calgui mesures de discriminació positiva.
- 2.- Garantir el dret a l'habitatge digne per a tota la ciutadania.
- 3.- Lluitar contra l'exclusió social reduint el nombre de persones en risc de pobresa.
- 4.- Garantir uns ingressos mínims dignes a totes les famílies potenciant la tramitació dels recursos disponibles.
- 5.- Aplicar noves fórmules de gestió en la prestació de serveis vinculats a les polítiques socials amb criteris d'eficiència, eficàcia i transparència.
- 6.- Promoure la participació en la presa de decisions i el treball social comunitari en xarxa amb totes les àrees de l'Ajuntament, amb altres institucions públiques presents al municipi i amb les entitats, associacions, tercer sector social i moviments socials.
- 7.- Promoure la prevenció i la protecció en situacions de risc fent especial atenció als col·lectius més vulnerables.
- 8.- Impulsar la promoció i autonomia personal i social de la ciutadania.

Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2015-2019

També cal tenir en compte la moció aprovada pel Ple de l'ajuntament de Manlleu sobre les prioritats del nou mandat municipal 2015-2019, el qual argumenta :

“En aquest marc social i polític, els regidors i les regidores ens comprometem a convertir els ajuntaments en instruments en favor de la igualtat, la justícia social i la solidaritat. Continuarem atenent les necessitats més urgents i temperarem les dificultats amb l'acompanyament social, les mobilitzacions i la complicitat ciutadana.”

I contempla , entre els seus acords:

“Primer: Acordar que les primeres mesures d'aquest mandat aniran encaminades a dotar de pressupostos suficients i de recursos humans per tal d'aplicar un programa de rescat social (que garanteixi els mínims en alimentació, habitatge i subministraments d'energies) i un pla de xoc per fer front a l'atur (amb dotació pròpia de recursos per plans d'ocupació i incentius a la contractació) que situï en primer lloc la dignitat i els drets de tots els ciutadans i ciutadanes del municipi. En definitiva, atendre les persones i els col·lectius que estan patint amb més dificultats els efectes de la crisi (aturats, dones, joves) mitjançant mesures que afavoreixen la formació i la reinserció, la prestació d'ajuts previstos des dels serveis socials per pal·liar els efectes de la crisi a aquells a qui més ho necessiten.

Segon: Impulsar i aplicar totes les mesures al nostre abast (sanció a les entitats financeres que no facin emergir habitatge i no garanteixin la funció social del mateix, Pla d'Habitatge Local) per garantir habitatge digne per a tothom i evitar desnonaments.”

Per últim, la redacció d'aquest document ha passat per un procés participatiu, tant dels tècnics i tècniques de l'Àrea, com a nivell de tot el grup d'electes d'aquesta legislatura.

DADES D'ENTORN (*)

Indicadors generals de la població

POBLACIÓ GENERAL (dades IDESCAT 2013)

Les mitjanes corresponen al grup cercles 2013 d'ajuntaments de 20.000 a 40.000 habitants.

Població: 20.435 h

Población por grupos de edad	
De 0 a 14 años	3.796
De 15 a 64 años	13.283
De 65 a 84 años	2.837
De 85 años y más	519
Total	20.435

Grup d'edat més nombrós: població entre 15 i 64 anys : 13.283 persones

Densitat de població: 1.118 (mitjana 605)

Renda per càpita: 14.414 € (mitjana cercles 13.641)

Llars familiars: 7.353. Un 34,5 % tenen 4 o més membres, 14% unipersonals

POBRESA

Taxa de risc de pobresa (indicador europeu): del 19,8 % a Catalunya (enquesta condicions de vida INE 2004): 4.046 persones a Manlleu

Percentatge de població sota llindar de la pobresa a Catalunya: 13% (explotació EAPN Madrid en base al algoritme facilitat pel INE i enquesta de condicions de vida 2009)

Percentatge d'atur: 23 % (17.6% mitjana) i 16,9 mitjana de Catalunya.

Població desocupada: 2.126 persones (IDESCAT 2014)

EDUCACIÓ

Població major 16 anys sense titulació: 2.486 persones

Població sense estudis: 15,4 % (10% mitjana de Catalunya). L'índex d'analfabetisme doble la mitjana de Catalunya (web Ajuntament/educació per la ciutadania)).

Percentatge de immigració: 22,6 % (Nascuts a l'estranger: 4.160)

SALUT

Població amb disminució (Mapa serveis socials 2011 DBF):

Tipologia	Núm. Absolutos	Núm. Relatius
Físicos	565	49%
Visuales	89	7,71%
Auditivos	67	5,8%
Psíquicos	150	13%
Enfermos mentales	280	24,2%
Total	1.153	6,64%

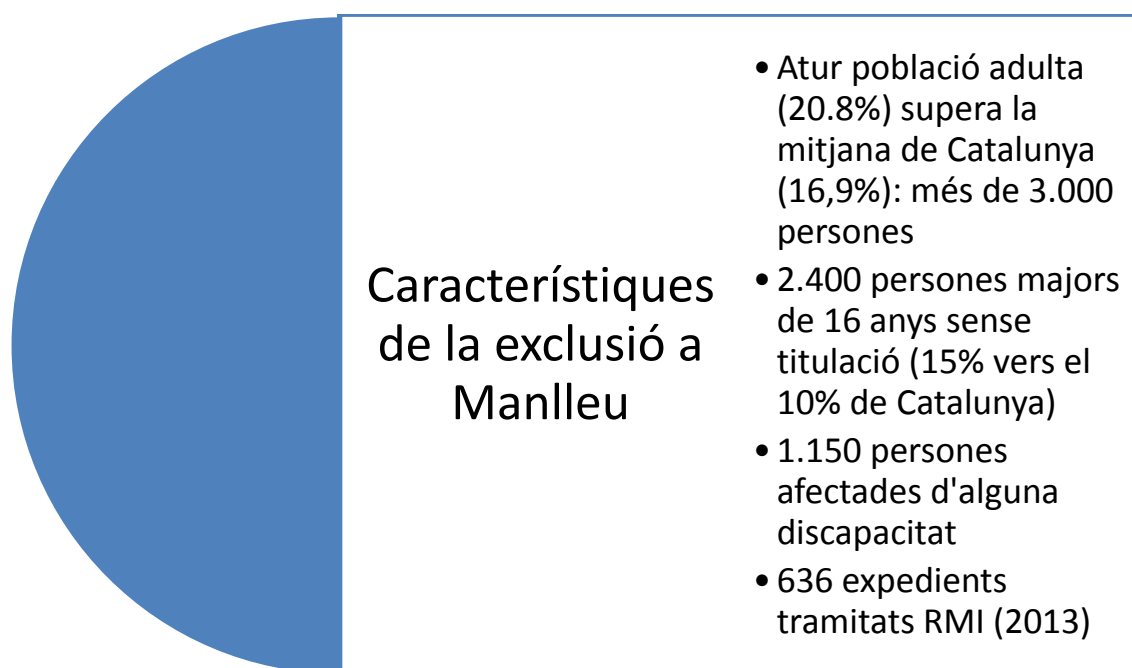
Cal destacar de la taula:

Un 42% del col·lectiu té una discapacitat major del 65%

Mitjana a Catalunya : 6.5%

(*) Nota: les dades que figuren recollides en el PAMSS corresponen a l'any 2013 : Idescat i les mitjanes fan referència a les mitjanes obtingudes als cercles de comparació intermunicipal format per ajuntaments de 20.000 h i menys de 40.000h. Si és mitjana de Catalunya , hi figura expressament.

Valoració qualitativa i quantitativa:



EIX 1: EL DRET DE LES PERSONES ALS SERVEIS SOCIALS

DIAGNÒSTIC/INDICADORS

EBASP

- Percentatge de queixes/reclamacions x 1.000 habitants: **10,2% (mitjana 4.8)**
- Temps mitjà dies) entre petició i primera visita: **20 (mitjana cercles: 20 dies)**
- Percentatge de primeres visites fallides: **14 % (18%)**
- Duració primera visita : **45 min (43)**
- Mitjana temps visites seguiment: **30 (40)**

SAD

- Percentatge de persones usuàries SSAD (serveis socials d'atenció a domicili, inclou tots els serveis) de +65a sobre el total d'habitants de més 65a: **16,6 (12,8)**
- Percentatge de persones usuàries SSAD +85a sobre aquest sector població: **48,6 % (42,3)**
- Usuàries SSAD sobre el total d'habitants: **3% (2.2%)**
- Usuaris x cada 1.000h: **6.9 (7.4)**
- Hores mensuals x usuari: **7 (12h)**
- Percentatge d' usuaris amb Sad dependència: **54,6% (46,7)**
- Percentatge d' usuaris amb Sad social: **45,4% (54)**
- Percentatge d'usuaris amb PIA (Pla individual d'Atenció amb SAD): **16,7% (mitjana 19)**
- Percentatge de persones teleassistència de +65a. Sobre total hab. +65a: **11,8 % (10%)**
- Percentatge d' usuaris SAD exempta de copagament: **10,9 (mitjana 53.8)**
- Temps mitjà espera SAD social i dependència: **8 dies (12 dies i 14 dependència)**
- Temps espera teleassistència: **60 dies (mitjana 55).Actualment contracte provat amb Televida, tems espera 1 mes.**

Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2015-2019

DEPENDÈNCIA ((Dades a 30 de juny de 2015, persones vives.) total: 619

(PIA: Plans Individuals d'Actuació en aplicació de la llei de Dependència)

PIA realitzat sobre PIA a gestionar: **85,7 % (75%)**

Població Grau I: 139

Població Grau II: 296

Població Grau III: 184

Avaluació qualitativa

Punts forts	Aspectes a millorar
- Bona atenció del SAD de la població amb dependència.	- Reduir el temps d'espera per visita
- Existència de la cartera de serveis socials amb lectura fàcil	- Poder oferir continuïtat SAD infància
- El 2014 es va fer Serveis socials més a Prop (majors 80 anys)	- Reduir temps d'espera per teleassistència.
- Bona gestió dels PIA	- Reduir el percentatge de visites fallides
- Bona cobertura de teleassistències	- Consolidar el SAD transitori
- Existència de treball comunitari	- Poder garantir la continuïtat d'accions grupals i comunitàries que sovint es fan amb subvencions i plans d'ocupació
- S'ofereixen diferents tipus de treball grupal per treballar aspectes comuns i la promoció personal.	

PLANIFICACIÓ

Objectiu 1: Donar a conèixer la cartera de serveis socials				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Fer arribar la tríptic de serveis per a la gent gran a la població de 65 a 80 anys	Bustiada a aquest sector de població	2016	2016	Arribar a les llars de gent gran que no fan demanda a serveis socials. Diversificar la tipologia d'usuaris del servei
Publicació cartera de serveis socials.	Existència d'una guia divulgativa			
	Accions de divulgació fetes directament (visites a domicili o amb petits grups)			
Oferir xerrades sobre la cartera en diversos entorns	Nombre de xerrades i públic	2016	2019	
Fer publicitat dels serveis al diari de Manlleu	Nombre de setmanes anuals amb un article sobre un dels serveis de la cartera	2017	2019	Existència d'un espai continuat al diari on expliquem un servei
Donar a conèixer els serveis socials als altres serveis	Tipologia i nombre de serveis als que s'ha divulgat la cartera	2016	2017	ajustar les expectatives d'altres serveis sobre la tasca dels serveis socials
Utilitzar la tecnologia 2.0 amb determinats col·lectius	Tipologia de xarxes socials utilitzades en la difusió (facebook, twitter, web, etc)	2016	2019	Poder arribar a col·lectius normalitzats en l'ús de les TIC's (infants, jove i adults) Aprofitar tots els mitjans per fer la difusió, tant digitals com analògics.

Objectiu 2: Elaborar un reglament de drets i deures de la població usuària dels serveis socials				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Consultar reglaments d'altres poblacions	Tenir 2 o 3 exemples d'altres administracions	2016	2016	Obtenir informació
Elaborar una proposta de reglament	Existència d'un marc normatiu del servei	2017	2017	Reglamentar ús del servei

Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2015-2019

Tramitar expedients sancionadors quan s'escaigui	Nombre d'expedients sancionadors tramitats	2015	2019	Potenciar un bon tracte dels usuaris cap als professionals
Revisar /replantegar el Protocol de queixes i suggeriments ja existent,	Existència d'una bústia de suggeriments a l'Àrea. Publicitat del sistema de queixes a la cartera de serveis	2018	2018	Fer visible i accessible el sistema de queixes per a les persones

Objectiu 3: Garantir la transparència dels serveis

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Mantenir actualitzada la informació a la web	- Nombre de tràmits de serveis socials via web. - % de serveis amb les condicions d'accés a la web	2015	2019	-Fer accessible els serveis via web. - Fer públics els criteris d'accés als serveis
Reformular el disseny intern i extern actual de la memòria.	Obtenció d'una plantilla de format extern i contingut bàsic	2017	2017	Transmetre el que sigui d'interès i agilitzar el format
Presentació de la memòria	Nombre de presentacions realitzades (Consells, etc.)	2016	2018	Facilitat l'accés a les dades a la ciutadania
Donar a conèixer el Pla de mandat a la població		2015	2015	Que les persones coneguin millor els compromisos del servei
Elaboració d'un Pla de comunicació de serveis socials	Existència del Pla amb recursos tècnics adequats	2018	2019	Millorar la comunicació del què fa serveis socials i fer-lo visible a la població
Publicar articles i fer rodes de premsa	Nombre d'articles publicats i rodes de premsa realitzades	2015	2019	Fer difusió de les noves accions. Tenir presència continuada als mitjans de comunicació

Objectiu 4: Millorar l'accessibilitat als serveis socials				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Canvi de la porta principal	Existència d'una porta corredora a l'entrada principal	2018	2019	Poder accedir amb cadira de rodes
Reformular els horaris de tarda actuals	Ampliacions d'horari a les tardes (de 2 a 3 tardes i horaris d'atenció) · Canvis en els calendaris laborals efectuats.	2016	2019	Adequar els horaris a la necessitat de la ciutadania
Mantenir i augmentar la programació de treball grupal	Nombre i tipologies de treball en grup realitzat	2015	2019	Poder arribar a població a través d'aquesta acció i descongestionar llista d'espera
Desenvolupar les xarxes 2.0 per atendre a les persones i serveis:	Possibilitat de demanar hora a través de la web Espai a la web per consultes i seguiment d'usuaris 2.0 Possibilitats tècniques de realitzar videoconferències amb d'altres serveis.	2017	2019	Poder atendre les persones via analògica
Realitzar un diagnòstic de la situació social i econòmica de la població de Manlleu	Existència de la diagnosi	2016		Poder planificar l'atenció de totes les necessitats de la població

EIX 2: LA QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

DIAGNÒSTIC/INDICADORS

- **Percentatge de comandament (de l'Àrea) respecte dels professionals SSB (professionals de serveis socials bàsics):** 6.5% (mitjana 7.3 %)
- **Personal de suport respecte dels professionals SSB:** 19,4% (16,7)
- **Autofinançament per taxes i preus públics:** 4.1 % (2%)
- **Percentatge de finançament per aportacions d'altres institucions:** 56,6 € (47%)
- **Percentatge de finançament per part de l'ajuntament:** 39,3% (51)
- **Nombre habitants x ES:** 6.812 (6.920)
- **Nombre habitants x TS:** 3.406 (4.654)
- **Usuaris atesos per cada 1.000 h:** 261 (159)
- **Percentatge estrangers sobre el total persones ateses:** 59 % (20%)
- **% d'estrangers atesos sobre el total de població estrangera de Manlleu:** 68,10 (30%)
- **Nombre beneficiaris RMI (Renda Mínima d'Inserció) per cada 1.000 h:** 51,8 persones (10.3)
- **Beneficiaris PIRMI total:** 1.059 persones
- **Persones amb PIA aprovat per 1.000h:** 22,6 persones (19)
- **PIAS en actiu:** 463
- **Usuàries del SBAP (servei bàsic d'atenció social) per professional:** 594 (442)
- **Mitjana hores setmanals destinades a entrevista per ES:** 6 (11)+ un dia comissions socials als centres educatius
- **Mitjana hores setmanals destinades a entrevista per TS:** 12 (15)
- **Despesa corrent en prestacions d'urgència social per habitant:** 4€ (mitjana cercles:4)
- **Despesa corrent del SBAS per persona usuària:** 100 € (129€)
- **CENTRE OBERT:**
 - **Places CO x 1.000 h:** 7.1 places (mitjana 8.8)
 - **Taxa d'ocupació a l'any :** 123.3 (121.7) dies/any
 - **Hores setmanals d'assistència x usuari:** 5.1 hores (6.2)
 - **Places x professional:** 15 places (18)
 - **Despesa corrent per usuari CO:** 2.308,5 € (1.579€)

Avaluació qualitativa

Punts forts	Aspectes a millorar
- Ràtio professionals per sobre de les mitjanes	- Organigrama de l'Àrea en unitats operatives intermèdies
- Bon autofinançament per taxes i preus públics	- El personal de suport no està en plantilla
- Centre obert de llarga trajectòria i amb bon finançament (5 a 12a)	- La estigmatització del servei
- Estabilitat de l'equip UBASP	- L'atenció a la població immigrada és molt alta i es concentra en un sol punt d'atenció
	- Oferir atenció a nens/es 12-18 anys
	- La gestió de l'agenda de visites

PLANIFICACIÓ

Objectiu 1: Gestionar l'agenda de visites des del propi servei (no a demanda)				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Sessions grupals de l'equip de serveis socials sobre diagnòstic (treball processos)	Nombre de sessions realitzades	2015	2018	Unificar la resposta professional segons diagnòstic
Implementar sols les primeres visites des de recepció	No haver donat visites de seguiment des de recepció	2016	2019	Racionalitzar i optimitzar les visites de seguiment
Aplicar el protocol d'urgències socials i de petició de visita urgent	Nombre d'urgències anuals Nombre de "consultes" urgents als professionals	2015	2019	Atendre les situacions d'urgència social

Objectiu 2: Garantir el manteniment de la ràtio actual de professionals

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Incloure als pressupostos el finançament de 0.5 ES	Existència de finançament al capítol 1 per cobrir mitja jornada d'ES	2016	2019	Consolidar la plaça d'ES interina

Objectiu 3: Lluitar contra l'estigmatització del servei i la rumorologia

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Treballar amb el PGDM per normalitzar el serveis socials	Nombre i tipologia de propostes . Edició de material específic.	2016	2019	Augmentar el percentatge de població autòctona atesa
Tenir una presència continuada als mitjans de comunicació. Posar l'accent en la coresponsabilitat dels usuaris del servei	Nombre d'articles publicats % de la presència en els diferents mitjans locals	2015	2019	Normalitzar la tasca dels serveis socials al públic general
Cursos formació pel personal	Nombre de persones que participen i quines Àrees	2015	2015	Tenir discurs correcte vers la ciutadania
Fer sessions obertes a tota la població per treballar la transparència: quan es detecta algun rumor, idees poc clares, etc.	Implicar al PGDM Nombre de sessions realitzades. Tipologia de rumors detectats	2016	2019	Lluitar contra la rumorologia dels serveis socials

Objectiu 4: Augmentar professionals del Centre Obert i adequar perfils a la normativa

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Reconèixer una categoria d' ES	Canvi en la plantilla de llocs de treball	2018	2019	Professionalització de l'equip tècnic del CO i compliment normativa vigent.
Oferir personal de suport a través de PO i subvencions	Nombre de personal de suport incorporat	2017	2019	Poder realitzar més activitats i augmentar els usuaris atesos

Objectiu 5: Implicació de les famílies en l'oferta e servei de Centre Obert

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Repensar la freqüència d'assistència dels menors	Disminució de la mitjana de intensitat d'atenció d'hores d'assistència	2016	2017	coresponsabilitzant més a la família. Vincular als infants amb serveis de la comunitat
Condicionar la matrícula dels menors a un treball grupal	Disseny de les accions grupals per a pares i mares Existència dels professionals idonis per fer aquest treball (psicòleg, educador/a social..)	2017	2019	Coresponsabilitat real en la cura dels fills
Donar una globalitat d'intervenció familiar des dels serveis socials i centre obert	Existència d'un calendari fix com espais de coordinació periòdics	2016	2019	Millorar al coordinació serveis socials i centre obert

EIX 3 : EL TREBALL EN XARXA I VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA EN EL TERRITORI

DIAGNOSTIC/INDICADORS

Cartera de serveis socials comarcal

Conveni UBASP/CCO: BAT, acolliments, low cost, Sad, etc...

Convenis amb tercer sector: Entitats gent gran, Creu Roja, Sant Tomás, CMPPO, Osona contra Càncer, ADFO

Conveni de gestió del Sarró: 4 entitats

Existència de la xarxa XIAM (atenció a la infància i adolescència de Manlleu): entre els serveis socials, salut , salut mental i educació.

Gestió del transport adaptat: a través de ADFO

Contracte amb Vincle: Planificació familiar, acompanyament horts urbans i punt d'atenció a les comunitats de veïns

Existència protocols: VG i Maltractaments GG

Consell Municipal de Serveis Socials

Existència del Punt d'Atenció al Voluntariat , en conveni amb la Creu roja

Accions CMPPO: residència, activitats, conveni, valoracions, SAD,...

Conveni amb l'Agència d'habitatge per lloguer social a plaça llevant (3 pisos)

Avaluació qualitativa

Punts forts	Aspectes a millorar
El tercer sector participa en la gestió de serveis públics	- Falta de finançament estable del PGDM
Existència de convenis amb el tercer sector	- L'articulació del voluntariat social
Recent aprovació del protocol XIAM Existència de projectes amb Xarxa en el territori: Planificació familiar i Horts socials	- Cal una definició de les Comissions Socials a les escoles - Actualment no hi ha un únic referent social per centre educatiu.
El PGDM treballa a través de programes transversals i amb entitats	- El finançament del PGDM no està garantit.
Existència del Protocol de VG i GG Proposta del PIAISS integració socio sanitària, per part del govern .	- El protocol VG està desfasat - Posada en marxa del protocol maltractaments GG
Augment progressiu d'habitatge social i treball transversal amb SSTT	- L'oferta de lloguer social segueix essent escassa. Caldria un estudi en profunditat sobre la necessitat i l'existència de pisos buits i altres fórmules per donar resposta a aquesta necessitat.

PLANIFICACIÓ

Objectiu 1: Aplicació i consolidació del protocol XIAM (Xarxa d'infància i adolescència de Manlleu)				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Convocar el Comitè directiu de la xarxa	Nombre de trobades i decret d'alcaldia de nomenament	2016	2019	Implicació de tots els agents de la xarxa en el treball amb la infància i adolescència
Celebració de les jornades bianuals	Nombre de jornades	2016	2018	Validació de les accions de la xarxa i recollida de noves propostes
Inici dels Grups de Treball de la xarxa	Nombre de grups posats en marxa	2015	2019	Consensuar el model de Comissions

Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2015-2019

				socials
Difondre la xarxa a professionals i població en general.	Tipologia i accions concretes realitzades en aquest sentit	2016	2019	Millora del coneixement a la població de com s'està treballant de dels serveis socials

Objectiu 2: Regularitzar la gestió del servei de transport adaptat

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Redactar concurs públic restringit a CET	Existència d'uns plecs de condicions administratives i tècniques	2017	2018	Validació jurídica de les bases
Convocar el concurs	convocatòria	2018	2018	Fer difusió entre els CET i que es presentin almenys 3 empreses
Adjudicació final	resolució	2018	2018	Estabilitzar la gestió del servei

Objectiu 3: Revisió del Pla de Gestió a la Diversitat de Manlleu

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Definir els objectius del PGDM	Constitució d'un grup intern de reflexió inter àrees	2016	2017	Nou diagnòstic i definició d'objectius
Garantir els recursos necessaris per dur-lo a terme	Determinar quins son els llocs bàsics que han de formar part de l'estructura de la corporació	2016	2017	

Objectiu 4: Unificació de la cartera de serveis a nivell comarcal

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Continuïtat del treball conjunt entre les 4 Àrees de SS comarca	Nombre de serveis unificats	2015	2019	Aconseguir almenys 4 serveis de la cartera amb els mateixos criteris

Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2015-2019

Donar a conèixer allò que s'està fent en el marc de col·laboració de les diferents àrees del Consell Comarcal	Introducció a les reunions d'equip d'aquest punt a l'ordre del dia	2016	2019	Millora de coneixement del què es fa i visió comarcal dels serveis socials
---	--	------	------	--

Objectiu 5: Implicació del tercer sector en la gestió del serveis i accions de serveis socials

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Impulsar la comissió d'igualtat	Nombre de sessions realitzades Celebració de les primeres jornades de grups, entitats i dones de Manlleu	2017	2019	Aconseguir més implicació d'entitats i agents en els actes del 8 de març i 25 novembre
Desenvolupar el projecte Molí Miarons	Complementar el projecte a nivell d'impacte d'atenció i de rendibilitat social, així com també estudi de viabilitat econòmica. Accions/projectes realitzats amb usuaris de serveis socials /OPE	2016	2017	Posada en marxa de diferents accions amb usuaris. Complimentar el Pla d'Usos del projecte amb altres apartats econòmics i d'impacte social.
Analitzar la nova llei d'igualtat	Existència d'un document-resum de la llei Sessions de divulgació realitzades al personal intern i a la ciutadania Articles publicats	2015	2016	Enfortir la transversalitat en les polítiques locals i informar a la ciutadania

Objectiu 6: Impuls i dinamització dels Consells de participació

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Impulsar el Consell de Serveis Socials obrint-lo a la participació activa	Propostes dutes a terme	2016	2019	Dinamització de les comissions. Empoderament del Consell a través del teixit associatiu
Creació del Consell de participació al CO	Redacció i aprovació d'un reglament específic	2017	2017	Existència del consell CO
Donar a conèixer el Consell de Serveis Socials, les seves funcions, tasques, composició, etc.	Accions realitzades de difusió Aparició clara dins de la Cartera de serveis socials	2017	2017	Visibilitzar el consell a la ciutadania

Objectiu 7: Consolidar el servei de suport als serveis socials bàsics

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat esperat
Acomplir amb els preceptes legislatius	Presència continuada d'una psicòloga als serveis socials que treballi amb joves, es coordini amb l'OPE i assessori als professionals EBASP	2015	2019	Consolidar la plaça de psicòloga als serveis socials
Continuïtat al SOJ	Manteniment del conveni amb la Diputació	2015	2019	Poder seguir oferint el servei al ciutadà

Objectiu 8: Impulsar el Punt d'Atenció al Voluntariat

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat esperat
Reflexió conjunta amb la creu roja i altres agents referent als objectius del Punt	Nombre de reunions realitzades Existència d'un informe final que reculli les necessitats del voluntariat al municipi	2016	2019	Potenciar el Punt de voluntariat. Obtenir una borsa de voluntaris per projectes socials
Difusió específica del Punt	Tríptic informatiu de les accions/llocs on es pot fer voluntariat	2016	2016	Fer visible i articular fàcilment on es pot realitzar voluntariat i augmentar el nombre de persones voluntàries

Objectiu 9: Treballar per la igualtat i la no violència entre homes i dones

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat esperat
Revisió i actualització del Protocol de violència vers les dones tenint en compte els diferents serveis i recursos existents, tant bàsics com especialitzats	Aprovació del Protocol pel Ple municipal Nombre d'agents de la xarxa implicats	2015	2016	Adequar a la nova normativa el protocol existent i implicació de tots els agents de la xarxa
Elaboració d'un Pla Comarcal de LGTB	Aprovació de l'esmentat Pla pel Ple municipal Accions dutes a terme de formació als professionals implicats Accions de difusió	2015	2017	Donar visibilitat el sector de població gai, lesbiana i transsexual com un col·lectiu amb drets de ciutadania

Objectiu 10: Treballar per augmentar l'oferta d'habitatge social a la ciutat				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat esperat
Elaborar un informe amb la necessitat d'habitatge social a partir de les dades de serveis socials i altres fonts externes	Nombre de desnonaments detectats a Manlleu Nombre d'unitats familiars que han rebut ajuts d'habitatge Existència del propi informe	2015	Gener 2016	Obtenció de dades objectives que legitimin aquesta necessitat
Recerca de fórmules que permetin augmentar el parc d'habitatges per destinar a habitatge social	Treball conjunt amb SSTT i entitats bancàries Detecció d'habitatges buits	Gener 2016	Juny 2016	
Realitzar demandes a la mesa d'emergència social	Nombre de demandes ateses versus nombre de sol·licituds tramitades i ubicades a Manlleu	2016	2019	Aprofitar els pisos de protecció oficial que queden buits per tal que siguin ocupats per població de manlleu amb necessitat d'habitatge social
Conèixer altres experiències municipals en l'àmbit	Visites realitzades i municipis	2016	2016	Obtenir més informació sobre l'experiència pràctica i intercanvi de coneixement

EIX 4: ELS PROFESSIONALS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS

DIAGNOSTIC/INDICADORS

- **Sou brut TS:** 26.811 (28.737)
- **Sou brut ES:** 29.448 (28.712)
- **Percentatge de personal fix respecte el total UBASP:** 56 (70)
- **Percentatge de hores de baixa (sobre el total h conveni):** 2.4 % (4.7%)
- **Hores anuals de formació per professional :** 46 (26) (degut a formació sindical)
- **Percentatge de professionals que fan supervisió :** 100 % (93%)
- **Participació en jornades**
- **Publicació d'articles en els mitjans de comunicació locals o comarcals**

Avaluació qualitativa

Punts forts	Aspectes a millorar
- Existència d'un equip professional amb gran expertesa	- La gestió del coneixement
- Els serveis socials de Manlleu estan ben valorats per altres institucions i ajuntaments (dins el món professional)	- Cal més ordre en la informació telemàtica compartida
- Els professionals tenen capacitats tècniques elevades	- La presència d'articles d'opinió i reflexió externa és molt limitada
- Els professionals gaudeixen d'hores de formació anuals	- Adequar la formació als objectius de la GxC i els indicadors d'avaluació de la GxC
- Existència de la carrera professional	- La cohesió d'equip i comunicació

PLANIFICACIÓ

Objectiu 1: Millorar la comunicació interna i treball de tot l'equip de l'Àrea				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Crear espais periòdics de trobada	Existència d'un calendari de reunions anuals amb ordre del dia	2015	2019	Equip més cohesionat. Millora de l'eficàcia i eficiència d'elles reunions
Realitzar una jornada de reflexió anual o bianual	Realització de la jornada Disposar d'un informe de valoració final	2015	2019	Compartir i elaborar conjuntament planificació. Compartir inquietuds i propostes
Realitzar una formació anual conjunta tot l'equip	Hores de formació conjuntes sobre el percentatge d'hores individuals de formació	2016	2019	Enfortir les competències tècniques de l'equip en temes transversals

Objectiu 2: Gestió del coneixement				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Crear espais de formació a l'equip entre els mateixos professionals	Nombre de sessions Percentatge de professionals que han impartit les sessions, sobre tot l'equip	2016	2019	Compartir el coneixement específic
Presentació interna de la memòria	El 100% dels professionals han presentat la memòria	2016	2019	Cohesió d'equip Enfortir el sentiment de pertinença al grup
Creació d'espais tècnics per temes concrets	Concreció dels temes d'interès a compartir	2016	2016	Millora de la implementació de gestió de processos
Posar ordre en la informació telemàtica compartida	Posada en marxa d'un grup de treball operatiu	2016	2017	Millora de l'estructuració de la informació informàtica

Objectiu 3: Garantir la protecció davant riscos als professionals				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Implementar un sistema de seguretat als despatxos de visites	Posada en funcionament d'un sistema concret amb coordinació amb la policia local	2016	2018	Que els professionals puguin demanar auxili/protecció en cas necessari durant l'atenció
Oferir formació	Sessions de resolució de conflictes realitzades	2016	2019	Augmentar les capacitats tècniques per evitar el conflicte
Aplicació del protocol existent	Nombre de vegades que s'ha aplicat el protocol Sessions de reflexió amb el personal realitzada a partir d'actes concrets	2015	2019	Vetllar per la protecció dels professionals de manera continuada i amb la seva implicació activa.

Objectiu 4: Millorar el sistema de Gestió per competències				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Adequar els indicadors dels diferents perfils de Gestió per competències	Nombre de perfils revisats Nombre de canvis realitzats	2015	2015	Que hi hagi acord amb el Comitè d'empresa
Adequar la formació a les accions de millora	Especificar a les accions de millora les formatives específiques	2016	2016	Millora de la competència treballada

EIX 5: PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ

DIAGNOSTIC/INDICADORS

- **Pes dels serveis socials en el pressupost municipal:** 7.2 % (mitjana cercles 5.2 %)
- **Despesa corrent dels serveis socials per habitant:** 48,3 € (mitjana 43.7€)
- **Despesa corrent per habitant de SSAD:** 12 € (no tenim referència)
- **Percentatge d' autofinançament SSAD per taxes i preus públics:** 44.9 %
- **Despesa corrent anual per habitant de 0 a 17 anys, del servei de CO:** 20.1 € (mitjana 17 €)
- **Existència marc normatiu LARSAL (Llei de racionalització de l'adm. pública)**
- **4 anys d'espera actuals per obtenir places públiques residencials**
- **Inexistència de places públiques de CD (sols centre col·laborador)**
- **S'ha realitzat un Pla Jove que posa de manifest la manca d'espais propis per a joves de 12-18 anys.**

Avaluació qualitativa

Punts forts	Aspectes a millorar
- El contracte-programa com a element bàsic de col·laboració DBF	- Incloure el pla PIAISS (Programa interdepartamental d'atenció integral socio sanitària) al contracte programa amb el finançament adequat
- Alt finançament del SAD	- Concreció aplicació LASAL respecte a les competències ens locals
- S'ha realitzat un treball sobre anàlisis de processos dels serveis socials	- Cal augmentar el treball preventiu i comunitari
	- Avaluació conjunta anual amb tot el personal
	- El finançament del SAD

PLANIFICACIÓ

Objectiu 1: Actualitzar el protocol de funcionament intern/acollida				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Redacció d'una proposta inicial	Redacció document provisional	2016	2016	Obtenir un document per poder consensuar
Constitució d'un grup tècnic per revisar i consensuar el document	Redacció document final	2017	2017	Millora de l'organització Acollida per les noves incorporacions

Objectiu 2: Racionalitzar i optimitzar el servei				
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Elaborar una planificació anual del servei en base al PALMSS	Existència del document concret	2017	2019	Facilitar el treball tècnic i la implementació del PALMSS
Donar continuïtat i al treball grupal per part dels professionals	Tipologia i nombre de grups creats Accions de capacitació en què s'ha participat	2016	2019	Augmentar el nombre d'usuaris atesos per professionals i pel servei
Efectuar un anàlisi tècnic per detectar els col·lectius que es poden atendre grupalment	Document d resultats de l'anàlisi que permeti prioritzar	2017	2017	Ampliació progressiva del treball grupal a nous col·lectius
Fer una planificació del servei en períodes de vacances	Existència d'unes indicacions concretes de funcionament en aspectes clau del servei (cobertura del servei, recepció, tràmits, etc.)	2016	2019	Garantir l'atenció al ciutadà en períodes de vacances

Objectiu 3: Aplicació del treball anàlisi de processos					
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst	
Posada en marxa de nous criteris d'agenda dels professionals	Data real d'aplicació dels nous barems	Octubre 2015	2019	Equilibri d'usuaris per professional i millora de la llista d'espera	
Realitzar l'avaluació de la implementació	Nombre de sessions realitzades amb suport DIBA	2017	2018	Ajustar el sistema de repartiment d'atenció d'usuaris a tot l'equip	
Realitzar la formació adequada	Curs de formació sobre processos	2015	2015	Introduir la cultura de millora contínua entre l'equip i la visió global del servei	
Continuïtat del grup de treball de diagnòstic	Nombre de sessions realitzades Construcció del document diagnòstic consensuat a nivell tècnic	2016	2019	Unificar l'actuació professional Segmentar el col·lectiu usuari del servei	

Objectiu 4: Mantenir i impulsar projectes comunitaris i grupals actuals					
Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst	
Oferir la continuïtat dels tallers de pares i mares	Nombre de tallers anuals realitzats	2015	2019	Treballar conjuntament els casos d'educadors socials en tema habilitats parentals	
Seguir oferint els cursos de motivació i feina	Nombre de tallers realitzats Implicació de la OPE	2015	2019	Treballar en grup la contraprestació PIRMI en la vessant socio laboral	
Sol·licitar grups PIRMI a la Generalitat (marmi)	Nombre de participants en els tallers Nombre de tallers realitzats	2015	2019	Millora de les capacitats dels beneficiaris PIRMI per la inserció laboral	
Iniciar nous projectes comunitaris/grupals	Nombre de projectes nous iniciats				

Objectiu 5: Millora dels serveis públics al territori

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Sol·licitar a la Generalitat més places públiques residencials		2016	2019	Augment de places residència AURA
Sol·licitar places públiques de CD al Departament BS		2016	2019	Tenir places CD publiques
Demanar el finançament del SAD preventiu a la Generalitat	Inclusió al contracte programa d'aquest nou servei SAD	2016	2019	Poder cobrar la part proporcional d'elles hores de Sad preventiu a la Generalitat

Objectiu 6: Mantenir el servei del SIAD

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Cercar finançament	Disponibilitat finançament als pressupostos 2016	2016	2019	Mantenir el servei del SIAD

Objectiu 7: Elaborar indicadors que facilitin una avaluació integral , una mirada avaluativa de 360 graus, tant quantitativa com qualitativa

Accions	Indicador	Data inici	Data final	Resultat previst
Avaluar el servei amb les persones usuàries. Petició suport tècnic a la diputació	Existència d'una enquesta de satisfacció dels usuaris	2017	2019	Avaluació externa del servei
Avaluar el servei amb altres professionals. Petició de suport tècnic a la diputació	Existència d'una enquesta de satisfacció per a professionals externs	2018	2019	Avaluació externa del servei
Avaluar de manera interna el servei	Recull d'indicadors interns	2016	2019	Avaluació interna
Avaluar l'impacte dels plans i programes	Establiment d'indicadors d'impacte	2018	2019	Avaluació qualitativa dels programes

