

# **Informe d'avaluació del Pla d'Actuació Municipal de Serveis Socials 2019**

Febrer de 2020

# Índex

	Pàgina
1. Presentació .....	3
2. Organització de la sessió .....	4
3. Resultats de la sessió .....	5
a. Com arribem a la sessió d'avui? .....	5
b. Valoració de les actuacions previstes al Pla de Serveis Socials .....	6
c. Valoració de possibles canvis a introduir en els objectius del futur Pla Local de Serveis Socials .....	15
d. Com marxeu .....	20

## 1. Presentació

L'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Manlleu va realitzar una sessió de reflexió interna del seu equip per valorar el desenvolupament del Pla Local de Serveis Socials. El Pla Local de Serveis Socials apostava per un canvi en l'organització i 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 al mandat eren:

- 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 digna 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.




La sessió es va celebrar el divendres 24 de gener de 10:00 a 15:00 a l'Alberg de Vic amb tot l'equip de serveis socials, amb un doble objectiu:









- Avaluar la implementació del Pla Local 2015-2019.
- Identificar la vigència dels objectius a seguir treballant en el futur Pla 2020-2023.

## 2. Organització de la sessió

El present informe és fruit del treball tècnic efectuat en data 24 de gener de 2020 amb tot el personal de l'Àrea de Promoció Social i Personal, salut Pública, Consum i Igualtat, on també hi ha participat la regidoria de Benestar Social

### a. Valoració de les actuacions previstes al Pla de Serveis Socials

EIX 1: EL DRET DE LES PERSONES ALS SERVEIS SOCIALS		
Objectiu 1: Donar a conèixer la cartera de serveis socials		
Accions		Avaluació
Oferir xerrades sobre la cartera de serveis en diversos entorns		<ul style="list-style-type: none"><li>• S'han fet des de l'oficina d'Estalvi Energètic (OEE).</li><li>• Explicació Cartera Instituts: Jornada Antoni Pous.</li><li>• Explicació Cartera als Cursos d'Acollida per a persones nouvingudes que organitza el Servei d'Acollida Municipal.</li><li>• XIAM: s'explica als centres educatius de Manlleu (claustres de tots).</li><li>• Com a mancança hi ha serveis que no s'ha fet difusió específica de la cartera.</li><li>• Amb la incorporació del gestor de cues es podrà aprofitar per difondre la cartera de serveis a través de la pantalla.</li></ul>
Fer publicitat dels serveis al diari de Manlleu		<ul style="list-style-type: none"><li>• Difusió al Diari de Manlleu: Pla de Drogues (PASA), SIAD, Accions Concretes.</li><li>• Serveis Socials més a prop.</li><li>• Tríptic de gent gran (serveis de la Cartera).</li><li>• Però en negatiu ha mancat una estratègia comunicativa de l'Àrea (no es fa comunicació amb caràcter continuat).</li></ul>
Utilitzar la tecnologia 2.0 amb determinats col·lectius		<ul style="list-style-type: none"><li>• La cartera de serveis socials està a la web i alguns es poden sol·licitar telemàticament (però pocs).</li><li>• Les TIC no s'estan aplicant de manera propositiva.</li><li>• L'àrea no té prou recursos ni eines per poder fer les gestions TIC. No es disposa de determinats recursos de l'OAC per fer determinats alguns dels tràmits electrònics. Determinats tràmits no els podem fer des de l'Àrea i els hem d'enviar a l'OAC de l'Ajuntament.</li><li>• Fins ara no teníem Centraleta i només teníem una línia telefònica.</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amb l'Hospital sí que fan els tràmits de transport adaptat via telemàtica.</li> <li>• S'ha volgut corre molt amb la implantació de l'Administració electrònica i no s'ha tingut prou en compte el col·lectiu d'usuaris.</li> </ul>
<b>Objectiu 2: Elaborar un reglament de drets i deures de la població usuària dels serveis socials</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Tramitar expedients sancionadors quan s'escaigui		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No s'ha elaborat ni aprovat un reglament específic.</li> <li>• Però sí que s'han tramitat tres expedients i denúncies sancionadores a usuaris/es que han faltat el respecte o han increpat als professionals.</li> </ul>
<b>Objectiu 3: Garantir la transparència dels serveis</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Mantenir actualitzada la informació a la web		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La web està força actualitzada però manca algun detall.</li> <li>• S'han mantingut els tràmits en línia de la Cartera, però els usuaris i els professionals no l'han utilitzat.</li> </ul>
Elaboració d'un Pla de comunicació de serveis socials		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No s'ha elaborat un Pla de Comunicació de Serveis Socials.</li> <li>• Tampoc existeix un Pla de Comunicació general de l'Ajuntament.</li> </ul>
Publicar articles i fer rodes de premsa		<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'han realitzat rodes de premsa i articles puntuals.</li> </ul>
<b>Objectiu 4: Millorar l'accessibilitat als serveis socials</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Canvi porta principal		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No s'ha canviat la porta principal. Es va demanar a serveis tècnics de l'Ajuntament, però van respondre que la porta compleix les normes d'accessibilitat. Tot i això des del servei es valora que s'ha de canviar. Actualment es troba en fase d'espera del canvi per part dels serveis responsables.</li> </ul>
Reformular els horaris de tarda actuals		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'any 2017 es va canviar de 2 a 3 tardes i aquest any 2019 s'ha mantingut aquest horari.</li> </ul>
Mantenir i augmentar la programació de treball grupal		<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'ha mantingut el grup de dones.</li> <li>• S'ha obert el grup de persones irregulars (per tant, s'ha ampliat).</li> <li>• Com a negatiu, el treball grupal no ha descongestionat la llista d'espera.</li> </ul>
Desenvolupar les xarxes 2.0 per atendre a les persones i serveis:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha funcionat el 2.0 per a les queixes.</li> <li>• Les TIC no s'apliquen al funcionament diari del servei.</li> </ul>



## EIX 2: LA QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

### Objectiu 1: Gestionar l'agenda de visites des del propi servei (no a demanda )






Accions		Avaluació
Implementar sols les primeres visites des de recepció		<ul style="list-style-type: none"> <li>Les primeres visites de seguiment des de recepció s'han incorporat força bé, el seguiment queda clar que ho fan les tècniques. El problema és que cal més claredat en els criteris d'adjudicació de les primeres visites .</li> <li>A recepció no es pot escoltar i atendre adequadament a la persona usuària, hi ha massa pressió i <i>van feina</i>.</li> <li>Es va realitzar un treball de mapa de processos el 2016 però no s'han fet reunions de seguiment.</li> </ul>
Aplicar el protocol d'urgències socials i de petició de visita urgent		<ul style="list-style-type: none"> <li>El protocol d'urgències no està funcionant perquè no queda clar què és una urgència i quan cal fer una visita urgent, cal diferenciar i aclarir millor els conceptes. Per discriminar què és urgent o no, cal més gent a recepció. Manca personal a recepció o organització de recepció per poder fer bé la selecció i filtre. El futur gestor de cues hauria d'ajudar.</li> </ul>

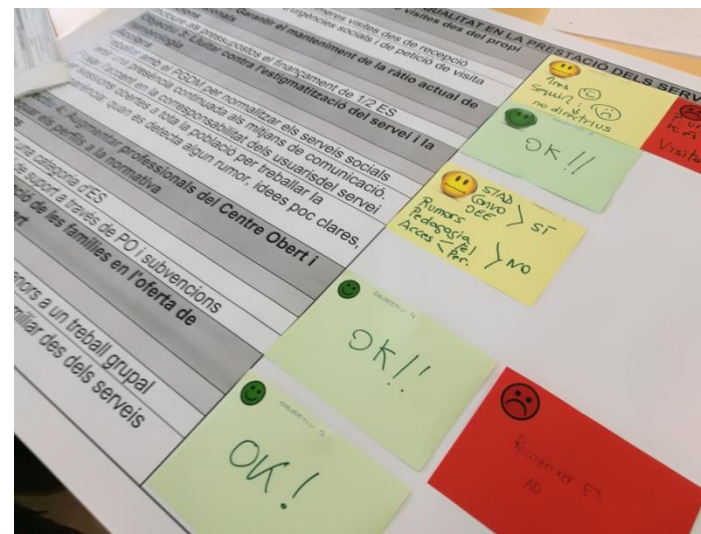
### Objectiu 2 Garantir el manteniment de la ràtio actual de professionals

Accions		Avaluació
Incloure als pressupostos el finançament de 0.5 ES		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí s'ha assolit aquest objectiu.</li> </ul>

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

Accions		Avaluació
Treballar amb el PGDM per normalitzar els serveis socials		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí que s'han fet sessions per informar del SIAD, i l'OEE. L'Oficina d'Eficiència Energètica com el SIAD s'ha fet un esforç d'universalització.</li> <li>Però no acaba de funcionar la lluita contra els rumors i estigmes, i costa fer pedagogia per promoure l'accés a serveis socials ja sigui via telefònica o presencial.</li> </ul>
Tenir una presència continuada als mitjans de comunicació. Posar l'accent en la coresponsabilitat		

dels usuaris del servei		
Fer sessions obertes a tota la població per treballar la transparència: quan es detecta algun rumor, idees poc clares, etc.		
<b>Objectiu 4: Augmentar professionals del Centre Obert i adequar perfils a la normativa</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Reconèixer una categoria d'ES		<ul style="list-style-type: none"> <li>• És reconeix la categoria d'educador/a. Hi ha prevista una promoció interna per tal d'ajustar-se al nou model que promou la Generalitat.</li> </ul>
Oferir personal de suport a través de PO i subvencions		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es disposa de personal de suport a través de Plans d'Ocupació, gent de pràctiques, i persones de voluntariat d'APS amb alumnes de 4t d'ESO.</li> </ul>
<b>Objectiu 5: Implicació de les famílies en l'oferta del servei de Centre Obert</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Condicionar la matricula dels menors a un treball grupal amb pares i mares		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí s'ha fet. S'ha posat en marxa el "futbol net" que és una línia més oberta del Centre Obert que està funcionant molt bé.</li> <li>• Atenem ja 40 infants i no podem atendre més. Caldria ajustar l'indicador de seguiment.</li> </ul>
Donar una globalitat d'intervenció familiar des dels serveis socials i centre obert		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí s'ha fet. Es treballa l'enfortiment familiar, i s'ha creat l'espai de trobada on 15 minuts abans de recollir els nens es troben les famílies. S'ha fet treball amb famílies: habilitats parentals, treball amb dones, espai de trobada els dijous on una família passa la tarda en el Centre Obert... Costa treballar amb les famílies, contínuament es fan accions però no és fàcil.</li> </ul>









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


#### Objectiu 1: Aplicació i consolidació del protocol XIAM (Xarxa d'infància i adolescència de Manlleu)








Accions		Avaluació
Convocar el Comitè directiu de la xarxa		<ul style="list-style-type: none"> <li>No s'ha convocat el Comitè Directiu com a tal, però sí que s'han fet reunions amb el Grup Motor.</li> </ul>
Inici dels Grups de Treball de la xarxa		<ul style="list-style-type: none"> <li>Hi ha Grups de Treball en marxa.</li> </ul>
Difondre la xarxa a professionals i població en general		<ul style="list-style-type: none"> <li>S'han fet presentacions a professionals, el Grup Motor funciona, així com alguns grups de la Xarxa.</li> <li>S'han fet presentacions als Instituts.</li> <li>S'ha fet alguna presentació i difusió a la població en general, però no massa.</li> <li>S'ha participat a jornades comarcals de la Xarxa d'Infància i Adolescència Comarcals.</li> </ul>









#### Objectiu 2: Unificació de la cartera de serveis a nivell comarcal








Accions		Avaluació
Continuïtat del treball conjunt entre les 4 Àrees de SS comarca		<ul style="list-style-type: none"> <li>Es realitzen reunions periòdiques les 4 àrees de serveis socials de la Comarca, però durant el 2019 no s'ha unificat cap altre servei de cartera</li> </ul>

Donar a conèixer allò que s'està fent en el marc de col·laboració de les diferents Àrees del C. Comarcal		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fa falta més comunicació per tal que arribi a tot el personal de l'Àrea la tasca realitzada</li> </ul>
<b>Objectiu 3: Implicació del tercer sector en la gestió del serveis i accions de serveis socials</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Impulsar la comissió d'igualtat		<ul style="list-style-type: none"> <li>Existeix una Comissió d'Igualtat per coordinar les campanyes que sí que s'ha reunit. Però en canvi, no s'ha creat la Comissió de d'Igualtat per fer el seguiment del Pla.</li> <li>Es realitzen accions des del SIAD: 8 de març, 25 de novembre, jornades de treball de la Comissió d'Igualtat.</li> </ul>
<b>Objectiu 4: Impuls i dinamització dels Consells de participació</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Impulsar el Consell de Serveis Socials obrint-lo a la participació activa		<ul style="list-style-type: none"> <li>S'han impulsat diferents comissions: <ul style="list-style-type: none"> <li>Comissió de treball model del Sarró (Joves, Càritas, Creu Roja, Dones Solidàries, etc.)</li> <li>S'ha impulsat el seguiment del Pla de Convivència amb la Diversitat de Manlleu (amb totes les entitats).</li> <li>Grup de treball d'atenció a les persones irregulars on participen entitats per veure què podem fer conjuntament.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Objectiu 5: Consolidar el servei de suport als serveis socials bàsics</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Acomplir amb els preceptes legislatius		<ul style="list-style-type: none"> <li>No tenim professional de la psicologia per treballar amb joves. Al no ser-hi, no hi ha cap coordinació amb altres serveis (OPE, EBASP, ...). Sí que es va treballant amb l'advocat i treballadora social però manca un suport específic.</li> <li>El SIAD pot donar un cop de ma, però manquen hores.</li> </ul>
Continuïtat al SOJ		<ul style="list-style-type: none"> <li>El SOJ està al 100%. És un servei molt necessari, consolidat i que s'utilitza: OMIC, CITE, ...</li> <li>Manca Educador de Carrer que treballi en medi obert. Hi ha compromís polítics per incorporar-ho aquest 2020.</li> </ul>
<b>Objectiu 6: Impulsar el Punt d'Atenció al Voluntariat</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Reflexió conjunta amb la creu roja i altres agents referent als objectius del Punt		<ul style="list-style-type: none"> <li>Existeix el recurs, Punt de Voluntariat, però amb poca activitat i presència a Manlleu. El calendari previst no es compleix en la seva totalitat.</li> <li>Cal millorar el Punt de Voluntariat.</li> </ul>
<b>Objectiu 7: Treballar per augmentar l'oferta d'habitatge social a la ciutat</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	

<p>Realitzar demandes a la mesa d'emergència social</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptem amb 9 habitacions, i s'ha millorat amb la incorporació de 5 habitacions noves.</li> <li>• S'han adquirit 2 pisos destinats a habitatge social que s'estan arranjant. I s'estan comprant pisos aprofitant el temps i retracte.</li> <li>• Saturació de la mesa d'Emergència, que fa que provoca que no es pugui donar resposta a la molta demanda que rep d'habitatge social. Inexistència d'habitatges.</li> <li>• Ocupacions de pisos de manera irregular. Cal tenir més clares les línies d'actuació davant de l'ocupació, cal que la policia local i serveis socials coordinin la seva resposta (al 2019 hi havia una comissió d'habitatges on estaven tots). Es vol recuperar la Comissió per recuperar capacitat operativa, amb independència de la posada en marxa de l'Oficina Municipal d'Habitatge.</li> </ul>
---	---	--

EIX 4: ELS PROFESSIONALS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS		
Objectiu 1: Millorar la comunicació interna i treball de tot l'equip de l'Àrea		
Accions	Avaluació	
Crear espais periòdics de trobada		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hi ha una reunió setmanal amb un ordre del dia elaborat.</li> <li>• No s'ha assolit l'objectiu final de: millorar en eficàcia i eficiència, tampoc s'ha cohesionat l'equip, manca treballar-ho, aquest any 2019 no s'ha fet la supervisió de l'equip amb la DIBA.</li> </ul>
Realitzar una jornada de reflexió anual o bianual		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hi ha reunió de reflexió anual d'avaluació de l'execució del Pla de Serveis Socials.</li> </ul>
Realitzar una formació anual conjunta tot l'equip		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es realitza una formació anual a l'àrea de temes conjunts. A banda, alguns professionals realitzen formació més específica.</li> </ul>
Objectiu 2: Gestió del coneixement		
Accions	Avaluació	
Crear espais de formació al'equip entre els mateixos professionals		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí que s'ha fet formació entre varis professionals.</li> </ul>
Presentació interna de la memòria		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí que s'ha elaborat la memòria i s'ha presentat als diferents professionals de l'Àrea.</li> </ul>
Objectiu 3: Garantir la protecció davant riscos als professionals		
Accions	Avaluació	
Oferir formació		<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'ha fet la formació a Recepció i també a l'auxiliar de serveis socials, de com resoldre situacions conflictives.</li> </ul>
Aplicació del protocol existent		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí que s'ha aplicat el protocol existent.</li> </ul>

EIX 5: PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ		
Objectiu 1: Racionalitzar i optimitzar el servei		
Accions		Avaluació
Elaborar una planificació anual del servei en base al PALMSS		<ul style="list-style-type: none"> <li>S'han executat les accions, però sense planificació ni calendarització. Normalment es fa un document de planificació general, el 2019 no s'ha fet.</li> </ul>
Donar continuïtat i al treball grupal per part dels professionals		<ul style="list-style-type: none"> <li>S'ha donat continuïtat als grups i s'ha creat algun grup nou.</li> </ul>
Fer una planificació del servei en períodes de vacances		<ul style="list-style-type: none"> <li>Les vacances es planifiquen garantint la presència mínima de professionals al servei</li> </ul>
Objectiu 2: Aplicació del treball anàlisi de processos		
Accions		Avaluació
Posada en marxa de nous criteris d'agenda dels professionals		<ul style="list-style-type: none"> <li>No s'han creat nous criteris.</li> <li>Cal gestionar els espais/despatsos per aprofitar-los quan alguna professional no els utilitza, perquè el problema és que no es disposa d'espais per atendre quan hi ha urgències.</li> </ul>
Continuïtat del grup de treball de diagnòstic		<ul style="list-style-type: none"> <li>El document s'ha creat i existeix, però no s'han fet reunions de seguiment. Es va definir el procés, però per manca de suport tècnic no s'ha realitzat un seguiment i actualització.</li> </ul>
Objectiu 3: Mantenir i impulsar projectes comunitaris i grupals actuals		
Accions		Avaluació
Oferir la continuïtat dels tallers de pares i mares		<ul style="list-style-type: none"> <li>Els tallers amb pares i mares continuen.</li> </ul>
Seguir oferint els cursos de motivació i feina		<ul style="list-style-type: none"> <li>Es segueixen oferint els cursos de motivació i feina.</li> </ul>
Sol·licitar grups PIRMI a la Generalitat (marmi)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Es sol·liciten els grups PIRMI (marmi) a la Generalitat i s'han realitzat correctament el 2019.</li> </ul>
Objectiu 4: Millora dels serveis públics al territori		
Accions		Avaluació

Sol·licitar a la Generalitat més places públiques residencials		<ul style="list-style-type: none"> <li>Es manté la llista d'espera a la residència d'uns 4 anys aprox. . El 2019 només s'han aconseguit dues places de Centre de Dia, de les 10 que es van demanar.</li> </ul>
Sol·licitar places públiques de CD al Departament de BS		<ul style="list-style-type: none"> <li>El centre de Dia disposa de places públiques. El 2019 les beques del Centre de Dia han funcionat prou bé.</li> </ul>
Demandar el finançament del SAD preventiu a la Generalitat		<ul style="list-style-type: none"> <li>El SAD funciona correctament.</li> </ul>
<b>Objectiu 5: Mantenir el servei del SIAD</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Cercar finançament		<ul style="list-style-type: none"> <li>La inestabilitat en el finançament dificulta la planificació anual del servei, són subvencions que fins que no arriben no es poden executar, i els terminis no sempre encaixen amb el calendari desitjat.</li> </ul>
<b>Objectiu6:Elaborar indicadors que facilitin una avaluació integral, una mirada avaluativa de 360 graus, tant quantitativa com qualitativa</b>		
<b>Accions</b>	<b>Avaluació</b>	
Avaluar el servei amb les persones usuàries. Petició suport tècnica la Diputació		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualment no es fa, però actualment s'està plantejant la possibilitat d'obrir l'avaluació a la participació de les persones usuàries.</li> </ul>
Avaluar de manera interna el servei		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí que es fa l'avaluació del servei de manera anual.</li> </ul>
Avaluar l'impacte dels plans i programes		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquesta avaluació es fa a través dels Cercles de Comparació de la DIBA, o s'analitzen diferents indicadors anualment i es fan propostes de millora</li> </ul>

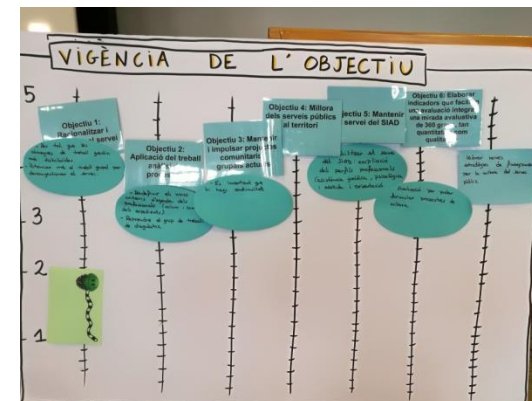
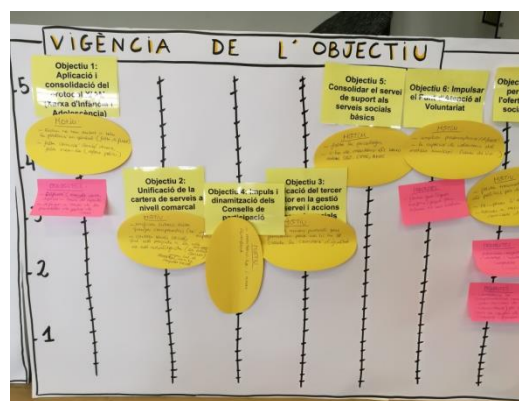




EIX 2: LA QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS							
En quina mesura valoreu que aquests objectius continuen sent necessaris?							
	0	1	2	3	4	5	COMENTARIS ALS OBJECTIUS
Objectiu 1: Gestionar l'agenda de visites des del propi servei (no a demanda)							Necessitat de definir el procés clau de recepció, i vetllar per la implementació i el seguiment. La recepció és una funció clau i caldria fer un protocol per definir el procés: atenció telefònica, assignació de visites, atenció urgent, etc.
Objectiu 2: Garantir el manteniment de la ràtio actual de professionals							L'objectiu és aconseguir, en quan es pugui, un ½ Educador/a Social més.
Objectiu 3: Lluitar contra l'estigmatització del servei i la rumorologia							El PGDM ha de ser molt transversal i implicar a totes les àrees, perquè el tema de la immigració s'ha de treballar des de totes les àrees.
Objectiu 4: Augmentar professionals del Centre Obert i adequar perfils a la normativa							S'està treballant per aconseguir-ho, i cal seguir treballant.
Objectiu 5: Implicació de les famílies en l'oferta del servei de Centre Obert							L'objectiu s'ha assolit, però cal seguir treballant per mantenir-lo.
Nou objectiu: Revisar els casos i funcions del SAD social (menys assistencialista i més educatiu i empoderador).							Donat el volum de casos i el temps que es pot destinar a cada cas, la tasca de la Treballadora familiar es redueix molt a l'assistencialisme i perd pes la tasca d'educació i apoderament.

EIX 3 : EL TREBALL EN XARXA I VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA EN EL TERRITORI							
En quina mesura valoreu que aquests objectius continuïn sent necessaris?							
	0	1	2	3	4	5	COMENTARIS ALS OBJECTIUS
Objectiu 1: Aplicació i consolidació del protocol XIAM (Xarxa d'infància i adolescència de Manlleu)							Encara no hem arribat a tota la població en general (manca difusió). Per això es proposa que es podria fer difusió a través de les pantalles del gestor de cues, o a la ràdio a través de càpsules informatives. Manca crear el Comitè Directiu per reforçar el paper polític de la XIAM.
Objectiu 2: Unificació de la cartera de serveis a nivell comarcal							Unificar criteris és molt important perquè evita greuges comparatius (per exemple: infància, ocupació, ...). La cartera de serveis socials que està penjada a la web no està actualitzada (exemple: educador/a de carrer, acció educativa a l'espai públic), encara surt la PIRMI (RMI) i no hi ha el menjador social.
Objectiu 3: Implicació del tercer sector en la gestió del serveis i accions de serveis socials							Hi ha accions puntuals que funcionen, però no està creada la comissió d'igualtat.
Objectiu 4: Impuls i dinamització dels Consells de participació							Cal mantenir-ho i anar avançant.
Objectiu 5: Consolidar el servei de suportals serveis socials bàsics							S'han de mantenir els serveis externs: SOJ, CITE, OMIC. Manca la psicòloga.
Objectiu 6: Impulsar el Punt d'Atenció al Voluntariat							Cal ampliar la seva presència i actuació i fer més difusió. I fer captació de voluntaris de Manlleu (perquè s'observa que molts venen de Vic).
Objectiu 7: Treballar per augmentar l'oferta d'habitatge social a la ciutat							Cal transmetre la informació als polítics per fer-los conscients de la realitat. Cal recuperar l'Oficina d'Habitatge i recuperar la Comissió d'Habitatge. Es proposa: promoure cooperatives d'habitatge i habitatges compartits (crear sinèrgies amb habitatge i serveis territorials per promoure la masoveria urbana), conscienciar la coresponsabilitat comunitària (entre comunitats de veïns/es i l'administració) per generar canvis de confort dels habitatges (seguretat energètica, etc.), formar gent (agents energètics) perquè facin difusió de com estalviar.

EIX 4: ELS PROFESSIONALS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS							
En quina mesura valoreu que aquests objectius continuen sent necessaris?							
	0	1	2	3	4	5	COMENTARIS ALS OBJECTIUS
Objectiu 1: Millorar la comunicació interna i treball de tot l'equip de l'Àrea							Cal elaborar un Protocol de comunicació interna i un Protocol d'Acollida per als professionals.
Objectiu 2: Gestió del coneixement							Cal promoure les formacions compartides entre els professionals. Promoure estudis d'investigació i tenir projecció externa.
Objectiu 3: Garantir la protecció davant riscos als professionals							Revisió del Protocol de Riscos Laborals. Cal determinar els riscos psicosocials. Cal la creació d'eines per a treballar els riscos.
Nou objectiu: Reconeixement de les funcions i tasques dels professionals, dins i fora de l'organització. I promoure la polivalència versus l'especialització.							



EIX 5: PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ							
En quina mesura valoreu que aquests objectius continuen sent necessaris?							
	0	1	2	3	4	5	COMENTARIS ALS OBJECTIUS
Objectiu 1: Racionalitzar i optimitzar el servei							Per tal que les càrregues de treball quedin més distribuïdes. Potenciar més el treball grupal per descongestionar el servei.
Objectiu 2: Aplicació del treball anàlisi de processos							Redefinir els nous criteris d'agenda dels professionals (volum i complexitat dels expedients). Reprendre el grup de treball de diagnòstic.
Objectiu 3: Mantenir i impulsar projectes comunitaris i grupals actuals							És important que hi hagi continuïtat.
Objectiu 4: Millora dels serveis públics al territori							
Objectiu 5: Mantenir el servei del SIAD							Estabilitzar el servei de SIAD i ampliar els perfils professionals (assistència jurídica, psicòloga, i acollida i orientació).
Objectiu 6: Elaborar indicadors que facilitin una avaluació integral, una mirada avaluativa de 360 graus, tant quantitativa com qualitativa							Avaluar per poder formular propostes de millora.
Nou objectiu: Valorar noves estratègies de finançament per millorar el servei públic.							

## b. Com marxeu ...

Finalment, per acabar la sessió es va fer una ronda perquè les persones assistents diguessin com marxaven en contrast amb com havien arribat, i les respostes van ser:

- Millor.
- Millor.
- Molt millor.
- Més ubicada.
- Més centrada.
- Més força.
- Content.
- Contenta participació.
- Bones sensacions.
- Ben acompanyada.
- Zen.
- (prefereixo no manifestar-me).
- Res.
- Res.

