

FITXA RESUM DE LA MEMÒRIA DELS SERVEIS SOCIALS - 2018

SERVEIS SOCIALS: OBJECTIUS

- Atendre a la ciutadania que així ho requereixi amb la finalitat, segons disposa la llei 12/2007, de "viure dignament en totes les etapes de la seva vida".
- Oferir, mitjançant equips multidisciplinars amb els que compten els Serveis Socials Bàsics de l'ens local, informació, orientació, assessorament i tractament a la ciutadania que ho requereixi.
- Detectar i prevenir situacions de risc social i/o vulnerabilitat.
- Fomentar l'autonomia personal de l'usuari i la seva capacitat d'interrelació social (llei 12/2007)

Accions destacades dels Serveis Socials Bàsics a l'any 2018

Dins l'àmbit de les competències obligatòries en matèria de Serveis Socials

- Dades generals dels Serv. Socials Bàsics

. S'han dut a terme 18.216 atencions (visites presencials) a usuaris i usuàries residents a Vilafranca del Penedès (representa el 2'46% menys d'atencions realitzades en relació a 2017).

. S'han realitzat 21.700 atencions telefòniques a usuaris i usuàries (que representa un 6'75% més en relació al 2017, en que se'n van realitzar 20.327)

. **El nombre total de persones ateses presencialment que s'ha registrat durant l'any ha estat de 4.265 (s'incrementa en 174 persones més en relació a 2017, que significa un 4'25 % més de persones ateses).**

. **De les persones ateses, 1.722 eren homes i 2.543 eren dones.**

. S'han gestionat activament 2.674 expedients (+1'17 % en relació a 2017), 594 dels quals s'han obert durant l'any (- 3'26 % en relació a 2017).

. S'han atès 25 casos d'urgència, que representen un augment en 13 casos respecte el 2017 (és a dir, **un augment del 108'3 % en els casos d'urgència**). Aquesta dada reflexa clarament el tipus d'atenció a la complexitat i proximitat que s'efectua des dels Serveis Socials, factors que impliquen un tipus d'organització i de preparació molt especialitzats per part dels diferents equips tècnics i administratius, per tal de garantir l'atenció que pertoca a cada un dels casos. La similitud, en aquest sentit, amb el model d'atenció de salut és evident i cal dotar dels recursos pertinents per a poder fer-hi front de manera adequada.

. En resum: ha augmentat el nombre de persones ateses, tant presencial com telefònicament, així com el nombre d'expedients i de casos atesos d'urgència. D'aquests, hi ha menys casos nous en relació a 2017, però les persones i famílies que s'atenen són més demandants (augmenta el nombre d'expedients treballats).

- **Dades per àmbits d'actuació**

- Ha augmentat en un 5'33% el nombre de persones ateses al Servei de Primera Acollida : *De 882 (2017) a 929 (2018)*
- Han disminuït en un 4% el nombre d'usuaris a Tractament de Famílies i Persones Soles. *De 1320 (2017) a 1266 (2018)*
- Han augmentat en un 1% el nombre d'usuaris a Gent Gran i al Servei d'Atenció a la Dependència (sobretot al que atén a persones majors de 65 anys): *De 1.119 (2017) a 1.129 (2018)*
- Ha augmentat en un 16'83 % el nombre d'usuàries ateses al SIAD : de 315 (2017) a 368 (2018)

Aquest fet indica diverses tendències detectades durant l'any 2018:

. torna a augmentar la demanda d'atenció en necessitats bàsiques en famílies i persones soles (servei de primera acollida), després de dos anys en que s'havia estabilitzat

. la tendència de cronificació (no hi ha augment de casos nous però es augmenten el nombre d'atencions i la necessitat d'atenció) en una part important de la població:

- famílies altament vulnerables i amb infants i/o adolescents en situació alta de risc

. A la vegada, es consolida clarament el fenomen emergent més demandant de resposta estratègica en els col·lectius de:

- famílies amb persones en situació de dependència
- gent gran (amb problemes creixents de solitud)

. Hi ha un augment de casos de víctimes de violència masclista, tot i que no comporta una situació afegida de vulnerabilitat social en aquest augment, ja que l'atenció social es manté com l'any passat.

- **Problemàtiques**

. Pel que fa a les problemàtiques plantejades pels usuaris, d'un total de 5.654 demandes registrades, s'observa que:

- a) De les problemàtiques que es comptabilitzen per individus (no per nuclis familiars)
- 24% corresponen a demandes laborals (26% l'any 2017)
 - 23% a problemàtiques derivades de mancances socials (dificultats relacions familiars, dificultats d'integració social) (25% l'any 2017)
 - 24% a demandes de salut (21% l'any 2017)

Les problemàtiques laborals i de mancances socials (que son les que es mantenen des de fa més temps) baixen, de forma moderadament significativa (2%) en respecte l'any 2017.

La problemàtica de Salut (+ 2%) continua pujant, com ja va passar el 2017. L'augment de població major de 65 anys atesa hi té un efecte clar en aquest augment.

Les altres problemàtiques es mantenen en uns nivells considerablement inferiors i amb xifres semblants al 2017, tot i que cal recollir que les problemàtiques d'Aprenentatge s'han reduït en

. De forma específica, cal destacar que les problemàtiques a les que ha calgut donar major atenció han estat:

- Atur amb o sense subsidi
- Dificultats relacions familiars/ socials
- Ingressos insuficients
- Malaltia física crònica i/o transitòria

b) De les problemàtiques que es comptabilitzen per nuclis familiars (no per individus)

- 87% corresponen a problemàtiques econòmiques (88% l'any 2017)
- 13% corresponen a problemàtiques d'habitatge (12 % l'any 2017), de les quals les principals problemàtiques que ha calgut atendre son les referides a desnonaments i manca d'habitatge.

Dins l'àmbit d'atenció a la víctima de violència masclista.

- Es manté el número de les accions realitzades dins l'àmbit de la violència de gènere amb una reducció del nombre de persones noves. El 2017 es van obrir 126 expedients nous i d'aquests 31 eren expedients socials. El 2018 s'han obert 138 expedients nous i també 29 són de l'àmbit social.
L'any 2017 es van atendre 315 persones i l'any 2018 un total de 368 persones, de les quals 130 han estat ateses en l'àmbit social.
- S'ha seguit treballant l'absentisme en les visites. En aquest sentit, s'ha pogut aprofitar més el ventall de recursos de seguiment que s'ofereix a les usuàries i s'ha garantit una continuïtat major en els plans de treball.
- La reducció del nombre d'absències i abandonaments continua controlada i es segueix treballant.
- En la Comissió contra el maltractament s'ha seguit amb el treball de l'avaluació del protocol i l'establiment de metodologies de treball compartides per les persones que en formen part.
- S'han realitzat 3 accions formatives de sensibilització i prevenció dirigides a l'alumnat que ha realitzat Plans d'Ocupació del Servei de Foment de l'Ocupació. 1 accions dirigides a l'alumnat de la Casa d'Oficis la Mainada, a l'alumnat de l'escola Arsenal. I s'han continuat realitzant, conjuntament amb Joventut, els tallers de prevenció de relacions abusives als Instituts.
- S'ha participat junt amb el Servei d'Igualtat en l'elaboració del III Pla d'Igualtat de gènere per a la ciutadania de Vilafranca del Penedès, 2019-2022, concretament en l'apartat de la diagnosi de gènere.
- S'ha decidit augmentar el treball grupal social i psicològic (grup mares, grups paral·lels de mares i fills i filles)

Dins l'àmbit de l'atenció a les persones en situació de dependència.

- Continuació amb el procés de gestió del programa d'atenció a les persones en situació de dependència a partir del desplegament del Reial Decret Llei 20/2012 del 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i foment de la competitivitat, sobre la llei de la dependència. Aquest decret afecta la valoració de la LAPAD i alhora a les intensitats d'aplicació dels recursos/serveis que pot rebre la persona afectada.

- Consolidació del grup de treball ACTIVA'T, TU POTS, que atén a 35 persones en situació de dependència, menors de 65 anys. L'atenció va a càrrec d'un grup interdisciplinari format per una treballadora social, una educadora social i una treballadora familiar. L'efecte d'apoderament i inserció social de persones amb grau elevat de dependència és altament positiu. Cal destacar l'efecte multiplicador que té l'aplicació d'aquest enfocament i metodologia per a altres col·lectius amb grans dificultats d'inserció social.
- Consolidació del treball en xarxa i coordinat amb els diferents recursos de salut, necessaris per garantir l'atenció integral a les persones que presenten situacions de complexitat i dependència

Dins l'àmbit de l'atenció a les persones grans :

- S'han atès un total de 1.129 persones majors de 65 anys, que representen un 15,83% del total de persones majors de 65 anys de Vilafranca.
- Gestió del programa d'ajut a domicili adreçat a persones grans: S'ha atès un total de 471 persones en els diferents serveis, d'atenció personal, neteja domèstica i àpats a domicili. En el servei de teleassistència s'han atès un total de 1.010 persones
- Desenvolupament del projecte de tallers de la memòria. Enguany han participat 134 persones.
- Consolidació del projecte d' ACTIVITATS FÍSQUES SALUDABLES PER A GENT GRAN, a través de la realització de diversos tallers en diferents ubicacions de la vila (espais oberts i tancats), en vistes a fomentar l'exercici com a una eina fonamental del benestar físic i emocional de les persones majors de 65 anys. Hi han participat 84 persones
- Definició de l'espai i procediment tècnic del projecte OBRINT CAMINS de detecció i intervenció en la soledat de les persones grans. Amb l'objectiu de poder iniciar la detecció de persones que pateixen la soledat no volguda i poder vincular-les al seu entorn més proper.

Dins l'àmbit de l'atenció a les situació d'emergència social:

- Servei d'Orientació i Informació: s'ha incrementat el nombre d'usuaris en relació al 2017, passant de 882 a 929 usuaris atesos per l'Equip de Primera Acollida per a persones menors de 65 anys. En la mateixa línia que el 2017, s'ha registrat un augment en el nombre d'atencions a cada usuari per atendre situacions de major vulnerabilitat social, energètica i/o residencial.

- S'ha mantingut la dotació significativa (120.000 €) dels recursos destinats a ajuts d'urgència social per casos extrems pel que fa a la cobertura de necessitats bàsiques (emergència de lloguer, de pobresa energètica, de situacions d'atenció de salut, cobertura de necessitats socials bàsiques de les famílies i les persones soles, etc.).
- Continuació dels programes específics d'ajuts d'urgència social en coordinació amb Creu Roja Alt Penedès (conveni de 32.000 €) i amb Càritas (conveni de 31.000 €).
- Continuació i suport específic per millorar les possibilitats d'estabilitzar un patró alimentari adequat en famílies amb grans dificultats d'ingressos, a través de les activitats del Rebost Solidari (conveni de 70.000 €) i coordinació dels treballs per a la millor atenció als usuaris (de 2357 any 2017 a 2183 usuaris any 2018).
- Continuïtat del Càtering Social. El cost global del programa és de 73.000 euros per a l'elaboració de 15.000 àpats anuals aproximadament. Han participat d'aquest programa un total de 130 persones (pendent de confirmar el darrer trimestre). L'any anterior eneren 116.

**Dins l'àmbit del foment de l'acció comunitària i el suport a la
recerca d'ocupació :**

- Continuació de l'actuació del dispositiu CRIT com a eina fonamental per a fomentar plans de treballs integrats entre Serveis Socials i el servei d'Ocupació i Formació que generin una major ocupació laboral entre el col·lectiu de persones en situació d'exclusió social. S'han atès a 168 persones, 22 menys que al 2017.
El 27% de persones que participen el dispositiu CRIT són monomarentals.
- Entre tots els participants en alguna de les accions del CRIT, s'han generat un total de 122 contractes, mentre que a l'any 2017 en van ser 137. Ens hem mantingut amb el nombre d'insercions respecte el 2017, el 72% de persones ateses han trobat feina.
Respecte les contractacions, el 48% han estat en empresa ordinària, el 37% en empresa social i el 15% en plans d'ocupació.
- Respecte l'àmbit formatiu, les 168 persones que han participat en el dispositiu CRIT han realitzat diferents accions per millorar la seva ocupabilitat, sumant un total de 284 formacions del SOF, d'entitats del tercer sector, o pròpies del CRIT. Alguns exemples són: operari d'indústria alimentària, auxiliar de magatzem, auxiliar de comerç, auxiliar de xarcuteria, atenció socio sanitària, consergeria, neteja, cambrer/a de pisos, itineraris d'orientació, càpsules pre laborals, etc.

El treball amb les entitats del 3r Sector (Entrem-hi, Garbet, Fundació Pro-Penedès,...) té un pes molt important pels usuaris/es de SSB, ja que suposa l'increment de recursos formatius amb practiques i amb alts índex d'inserció laboral.

Dins l'àmbit del treball amb famílies i persones soles :

- En el 2018, hi ha hagut una lleugera disminució de les persones ateses en l'àmbit de Famílies i Persones Soles, en relació al 2017.
- Però, per altra banda, hi ha un augment tant del nombre de visites efectuades com un manteniment de les problemàtiques en l'àmbit familiar, amb un efecte clar de vulnerabilitat i possible cronificació, que requereix més intervenció per part de l'equip tècnic. Aquest efecte es detecta pel registre de tipus de situacions que cal atendre (amb una incidència de 828 registres, que representa el 23% de totes les problemàtiques registrades, essent la problemàtica específica amb un major percentatge registrat a l'equip de Famílies i Persones Soles, junt amb la problemàtica Laboral) i per un augment en el nombre d'atencions realitzades, que contrasta amb la reducció de casos nous, aspecte que indica una cronificació dels casos que s'atenen.
- L'any 2018 s'ha atès a un total de 1266 persones menors de 65 anys, que representa un 3,84 % de la població d'aquesta edat resident a Vilafranca. La diferència no és molt significativa en relació al 2017, amb un 4,01% del total.

Per franges d'edat, destaquem l'increment constant de la franja d'edat de 50 a 65 anys, que ja es ve detectant en els darrers anys.

Igualment, destaquem el nombre de menors atesos, 533 (que representa el 42% de la població de persones ateses).

- D'aquesta població, el 62% ha nascut a l'estat espanyol. De la població estrangera, destaca el 24% de persones ateses que son provinents del Marroc.
- La tipologia de famílies més nombroses són les famílies monoparentals i les unipersonals.
- S'han atès a 217 infants en el marc de l'Acció "Cap infant sense joguina". Enguany, es van organitzar una Xerrada de Sensibilització a pares i mares sobre el joc i la joguina(hi van participar 80 famílies)i una acció grupal, "Taller de creació de jocs", on hi van participar 90 famílies. Aquestes, son accions de sensibilització a famílies sobre el joc com a eina de relació entre pares i fills.

Dins l'àmbit de l'acció dels serveis i programes d'inserció socioeducativa :

- Dins el model SIS (Servei d'Intervenció Socioeducatiu), el Centre Obert és un servei d'atenció diürn preventiu per a infants de 3-12 anys i d'intervenció amb les famílies.

Durant l'any 2018 s'han atès un total de 43 menors i 48 adults (l'ny 2017 es va atendre 29 infants i 43 adults). El creixement és altament significatiu i permet abordar l'atenció a la infància amb una eina molt més potent i activa que en anteriors anys.

Enguany s'ha ampliat l'equip tècnic amb 3 educadores socials de la cooperativa ACTUA, per tal de dotar al servei del personal adequat i determinat pel contracte Programa conveniat amb el Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya.

- L'Espai Familiar La Casa Petita, atén a infants de 0 a 3 anys i les seves famílies. Durant l'any 2018 s'han atès 250 infants i 494 adults acompanyants. S'ha iniciat la definició del Model SIS que inclou a la Casa Petita, al centre obert i al projecte Adolescents, el qual s'implementarà totalment durant el període 2019/2020.

S'ha registrat un creixement, ja que el 2018 es van atendre 744 persones (250 infants i 494 adults) i el 2017 s'havien atès 647 persones (228 infants i 419 adults)

- Desenvolupament del Projecte d'Adolescents i Famílies (atenció, suport, acompanyament i dinamització personal i social) consolidant la seva durada d'intervenció (d'octubre a juny). Al llarg d'aquesta edició s'han atès 30 menors i 86 adults. Es mantenen els nivells d'assistència dels menors (82%) i la valoració positiva que en fan els adults de l'espai de treball adreçats a ells/es.

Dins l'àmbit dels recursos bàsics per subministrar habitatge social i combatre l'emergència residencial :

- Ampliació del nombre d'habitatges socials per a cessions a famílies en situació de vulnerabilitat residencial ha passat de 85 al 2017 a 83 al 2018. Actualment la procedència és la següent:

Propietat de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès:	10
Propietat de l'Ajuntament de Vilafranca - Casa Feliu:	3
Programa de rehabilitació d'habitatges - PRH (Particulars)	25
PRH - Fundació Mas Llorens	7
PRH - Fundació Montserrat Junyent	6
PRH - Fundació Hospital de la Sta. Creu i Sant Pau	3
Credits:	

Agència de l'Habitatge de Catalunya 19
BBVA - XC 3

Amb conveni:

Habitat3 7

Actualment s'està rehabilitant un pis d'un particular que s'incorporarà a Habitatge Social.

També s'estan rehabilitant 8 pisos de Casa Feliu pendents de tipificació.

- Pel que fa al Programa de rehabilitació d'habitatges amb finalitats socials s'han incorporant 3 nous habitatges (Casa Feliu) provinents de la rehabilitació de pisos en el marc del Programa de Rehabilitació d'Habitatges (Vilafranca Inclusió). Habitat3 ha proporcionat 3 pisos nous. S'han retornat 8 d'habitatges.
- El nombre de famílies ateses augmenta de (82/2016, 95/2017, 97/2018) i per tant augmenta el nombre d'entrades i sortides. Continua havent-hi unes 5 renúncies a l'any. Les unitats familiars són més petites, amb un augment de persones soles i amb problemes de salut mental
- Per altra banda, durant el 2018, l'Àrea d'Habitatge Social dona resposta tant a les necessitats concretes dels usuaris amb major vulnerabilitat residencial com gestionar el parc d'habitatges socials disponibles des de l'àmbit municipal. Així mateix, desenvolupa una acció en xarxa que garanteixi la cobertura de necessitats dels ciutadans amb major vulnerabilitat a través d'actuacions coordinades amb la mesa d'Emergència, amb el Tercer Sector (Habitat3) i amb altres recursos de l'Oficina Local d'Habitatge.
- S'ha establert col·laboració entre el Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge - SIDH -, que coordina l'Àrea d'Habitatge Social, i els diferents serveis especialitzats de Serveis socials, per tal de donar suport i assessorament jurídic per evitar llançaments i per assolir real·lotjament de les famílies afectades. S'han treballat 26 expedients, se n'han tancat 19 i s'ha assessorat en 17 casos.
- Problemes d'habitatge:
S'han fet 20 accions específiques vinculades al jutjat per aturar desnonaments i evitar la pèrdua d'habitatge. S'han activat recursos (16 Meses d'emergència, 10 nous PEEU), 8 recerques d'habitatge i assessorament a les persones afectades o establint processos d'intermediació per a generar nous escenaris per atendre les situacions de màxima vulnerabilitat residencial.

Dins l'àmbit de la participació ciutadana :

- Elaboració i execució de programa d'actes, CAPACITATS 2018, en commemoració del dia internacional de les persones amb discapacitats, el 3 de desembre, juntament amb les entitats del municipi vinculades amb els diversos àmbits de les discapacitats i que formen part de la Comissió Municipal pel Benestar de les Persones amb Discapacitat. Destaquem especialment el Cicle d'Activitats Capacitats 2018, amb la realització de l'exposició, el increment de la participació, tant dels centres educatius de primària (fa quatre anys n'eren 2 i l'any 2018 en van participar 10, la totalitat dels centres educatius del municipi) com dels centres educatius de secundària, en aquesta edició s'han dut a terme 24 activitats de sensibilització des de la perspectiva de la inclusió social i participació plena de les persones amb discapacitat, entre d'altres seguint la mateixa tendència de l'any anterior. En el cas de les activitats realitzades als centres de primària. Les activitats adreçades al primària arribem prop dels 600 nens i nenes, l'any anterior uns 400 aproximadament. Per segon any hem organitzat una formació específica, el **Accessibilitat i atenció a les persones amb diversitat funcional** adreçada a professionals de l'Ajuntament; han participat tècnics/ques de 8 departaments municipals. Destaquem el significatiu augment en el número d'activitats i la valoració positiva que en fa els agents socials implicats.
- Elaboració i execució del programa d'actes en commemoració del dia internacional contra la violència de gènere el 25 de novembre.
- Continuïtat del pla d'activitats de la Comissió Municipal pel Benestar de la Gent Gran.
- Celebració de la Setmana de la Gent Gran (juny de 2018), amb una participació de 1480 persones.
- Realització de colònies per a la gent gran, a la Costa Brava. Van participar 43 persones (maig 2018)
- Realització de diverses conferències adreçades a la gent gran , destinades a potenciar i promoure l'envelliment actiu (7 xerrades/conferències).
- Continuació de la co-gestió dels Casals de gent gran de l'Espirall i del Tívoli, mitjançant la signatura de convenis (s'han atès a 835 persones entre els dos casals d'avis).

- S'han efectuat 3 reunions del Consell Municipal de Serveis Socials amb la participació de representants i agents socials del municipi. Es poden consultar les actes de les reunions a

<https://benestarsocial.vilafranca.cat/consell-municipal-de-serveis-socials>

Dins l'àmbit del treball en xarxa:

- En el marc d'actuació del Pla Estratègic per a la salut Mental Comarcal, desenvolupament de les línies estratègiques d'actuació per a la millora de la salut Mental a la Comarca de l'Alt Penedès. Creació dels Grups de Treball de: Habitatge, Oci, Atenció domiciliària i formació Tècnica.
- Continuació dels treballs de la Comissió territorial contra els maltractaments de les persones grans i de la Comissió Tècnica contra la Violència Masclista.
- S'ha consolidat l'espai d'actuació del Comitè d'ètica Social de l'Alt Penedès, conjuntament amb els Serveis Socials del Consell Comarcal de l'Alt Penedès, amb accions de formació per a l'equip tècnic, assessorament i supervisió en casos vinculats al treball dels serveis socials municipals.
- Continuació de la participació activa en el projecte pilot del Programa PIAISS (Programa Interdepartamental d'Interacció dels Serveis Socials i Sanitaris) per al treball conjunt entre els serveis socials i el serveis sanitaris a nivell comarcal pel que fa al tractament de crònics, i en l'àmbit d'infància. Proposta de participació conjunta entre els serveis socials de tota la comarca i dels serveis sanitaris en un projecte d'intervenció socio-sanitari a nivell de la Unió europea (FOUR CONTINUE).
- Consolidació de l'àmbit d'actuació de les Comissions Socials (xarxa de treball dels Serveis Socials i els centres educatius de la Vila). Enguany, s'ha atès un total de 561 infants i adolescents que, sobre l'alumnat total de Vilafranca, suposa un 8,43%. D'aquests menors, 501 han estat en seguiment a les comissions socials i s'han efectuat 60 consultes puntuals sobre menors dels quals no es fa un seguiment directe en les comissions.
- Continuitat pel que fa a la línia d'intervenció en l'àmbit d'accessibilitat, a nivell d'estudi tècnic per a dur a terme intervencions en els espais d'atenció al públic de serveis socials i servei de Cultura., per tal de garantir l'accés a la informació, als recursos públics i la igualtat d'oportunitats en termes d'accessibilitat universal per les persones amb discapacitat sensorial.

- Inici del Projecte "*Pista oberta*" al patí de l'Escola Pau Boada al barri de l'Espirall els dissabtes i diumenges per jugar. L'afluència de públic ha estat d'una mitja de 40 joves per dia entre els mesos de setembre a desembre 2018.

Dins l'àmbit del foment del coneixement i de l'assistència tècnica :

- Realització de la segona part de l'acció de disseny organitzacional "ESPAIS DE MILLORA" per a tot l'equip tècnic de SSB, com a espai de reflexió i proposta estratègica per ajustar l'actuació tècnica a la realitat dels usuaris, dels equips tècnics i de l'entitat municipal.
- Constitució dels equips-motor que duen a terme els objectius estratègics definits en els Espais de Millora, que es resumeixen en l'actualització dels espais de coordinació, la definició del nou model d'atenció a les urgències, l'organització tècnica centrada en projectes, coordinació dels espais d'administració i recepció, desenvolupament d'un protocol de prevenció i actuació davant les agressions en context laboral, noves línies de comunicació interna i externa i concreció progressiva del model d'intervenció.
- Consolidació dels espais de supervisió Tècnica tant per l'equip d'educadors i treballadors socials, com per a l'equip de coordinació dels Serveis Socials.
- Realització de més de 1.196 hores de formació tècnica per part dels/les professionals i recepcionistes dels Serveis Socials.

Dins l'àmbit de la comunicació i la transparència :

- Desenvolupament dels treballs d'actualització de la nova web del Servei, pel que fa al recursos i prestacions.
- Desenvolupament del procés d'implementació de la gestió electrònica en el funcionament dels serveis Socials : Gestió dels expedients electrònics pel que fa als ajuts d'urgència social i informes, així com dels registres d'entrada i sortida de la documentació.
- Inici del procés de definició del CATÀLEG DE SERVEIS dels Serveis Socials de Vilafranca, amb la constitució de l'equip tècnic i la definició de les principals línies de serveis vinculades a la definició de tràmits i els corresponents procediments a través dels quals s'estructuren aquestes línies de treball estratègiques.

. Dades relatives a llista d'espera, proporcionades en les Comissions Informatives mensuals realitzades al llarg de l'any 2018:

AREA	MITJANA 2016	MITJANA 2017	MITJANA 2018
SOI (PRIMERA ACOLLIDA)	8	5	4
TRACTAMENT TREBALLADORES SOCIALS (INFANCIA, FAMILIES I GENT SOLA)	23	19	19
TRACTAMENT EDUCADORES SOCIALS	16	16	15
SOI GENT GRAN	19	21	23
PIAS + MODIFICACIONS + SEGUIMENT PIAS (DEPENDÈNCIA > 65)	18	21	22
SAD SOCIAL + SEGUIMENT DEPENDÈNCIA < 65	20	24	18
SIAD - 1ª ATENCIÓ	3	3	1
SIAD - ATECIÓ SOCIAL	11	10	7
SIAD - ATENCIÓ PSICOLÒGICA	15	13	11

OBJECTIUS PROPER EXERCICI 2019

Dins l'àmbit de les competències dels Serveis Socials Bàsics i de l'organització del servei

- Complir amb el mandat legal d'atenció a les persones que demanen l'atenció social, d'acord amb allò establert per la llei 12/2007 de Serveis Socials
- Completar el procés de definició del Catàleg de Serveis dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Vilafranca, de forma vinculada amb el següent punt (implementació de la Gestió electrònica als Serveis Socials), amb la corresponent definició de tràmits i procediments a disposició de la ciutadania així com l'actualització de les ordenances, protocols i reglaments que comporti tot aquest procés
- Completar la implementació de la Gestió Electrònica d'Expedients en els procediments tècnics i administratius dels Serveis Socials
- Continuar l'atenció a les situacions socials d'emergència, mitjançant els recursos que s'apliquen (Rebot Solidari, Càtering Social, ajuts econòmics, etc.). Mantenir la col·laboració amb Càritas, Creu Roja i altres entitats del tercer sector, per al subministrament d'ajuts específics.
- Promoure les línies d'atenció als usuaris basades en projectes grupals, transversals i comunitaris com a eina bàsica de canvi en l'acompanyament de les persones que son usuàries dels Serveis Socials
- Desenvolupar i avaluar de forma progressiva les principals línies d'actuació sorgides del treball d'avaluació estratègica interna duta a terme durant el 2018 en el procés de DISSENY ORGANITZACIONAL , per tal d'adequar el funcionament i l'organització dels Serveis Socials a les necessitats actuals.

Dins l'àmbit de l'atenció a les dones víctimes de violència masclista

- Continuar l'atenció grupal per a mares i realitzar un grup atenció a menors.
- Impulsar les línies d'actuació de la Comissió Tècnica Comarcal contra els maltractaments a les dones.

- Acabar el model d'avaluació (indicadors de recuperació de les dones Violència Masclista)
- Realitzar reunions amb altres SIAD (territori Penedès – Garraf)
- Augmentar la formació dirigida a usuàries Serveis Socials i SIAD.
- Millorar i augmentar l'atenció infantil.

Dins l'àmbit d'atenció a persones en situació de dependència :

- Consolidar els equips tècnics del Servei d'Atenció a la Dependència per millorar el funcionament intern i la gestió del volum creixent de sol·licituds que es registra en aquest àmbit
- Potenciar les accions grupals vinculades als col·lectius de persones amb discapacitat a través del programa ACTIVA'T, TU POTS.

Dins l'àmbit d'atenció a les famílies i les persones soles :

- Prioritzar les accions específiques adreçades a la infància i l'adolescència en risc.
- Consolidar el nou model de servei socioeducatiu, model SIS (Servei d'Intervenció Socioeducativa), que engloba els menors de 0 a 17 anys: Casa Petita (0-3 anys), Centre Obert (3-12 anys) i Projecte Adolescents de (12 a 17 anys).

Dins l'àmbit de l'atenció a la gent gran :

- Continuar amb els treballs de la Comissió Tècnica Comarcal contra els maltractaments de les persones grans.
- Treballar per la prevenció i sensibilització de la població vers els maltractaments a les persones grans, adherir-se a la Campanya "Tracta'm bé" mitjançant un conveni a tres bandes, Consell Comarcal Solsonès, Consell Comarcal Alt Penedès i Ajuntament de Vilafranca.
- Impulsar les activitats adreçades a la gent gran sobre la temàtica de l'envelliment actiu
- Continuar les accions grupals adreçades a la dinamització intel·lectual de persones grans (tallers de la memòria, etc.) i física (Tallers d'Activitats Saludables)

- Promoure eines de detecció per atendre les dificultats emergents d'habitatge amb què es troben les persones majors de 65 anys
- Ampliar l'oferta de programes i actuacions que donin resposta a les situacions de solitud presents entre el col·lectiu de persones majors de 65 anys.

Dins l'àmbit de la inversió en coneixement i de l'assistència tècnica als professionals :

- Continuar la supervisió tècnica a l'equip de professionals i recepcionistes del Servei, en el marc d'un nou suport tècnic per a la supervisió.
- Continuar l'assistència tècnica a l'equip de coordinació duta a terme per la Diputació de Barcelona.
- Posada en marxa de la formació adreçada a l'equip tècnic municipal per a la millora de l'atenció de les persones en situació de vulnerabilitat, dins l'àmbit d'actuació d'Accessibilitat a personal de l'Ajuntament.

Dins l'àmbit de treball en xarxa :

- Continuació de la fase d'implementació de resultats de la Diagnosi de la Salut Mental a l'Alt Penedès, desenvolupant els treballs dels equips tècnics en els àmbits de: Habitatge, Oci, Atenció a Domicili i Formació Tècnica.
- Continuar desenvolupant la tasca de les Comissions Socials d'acord amb els nous instruments elaborats l'any 2017 i 2018.
- Ampliar les accions i els projectes transversals amb els diferents departaments del mateix Ajuntament (Educació, Foment de l'Ocupació, Habitatge, Salut, Esports, Policia, Ciutadania...), per tal de crear diferents projectes per la inclusió i cohesió social.
- Activació de la participació dels Serveis Socials en la Taula per a l'Alfabetització d'adults, amb l'objectiu de reduir el nombre de persones amb desconeixement total o altament disfuncional dels idiomes oficials (català i castellà) al municipi.
- Implementar sistemes que millorin l'accessibilitat dels ciutadans amb discapacitat a diferents serveis municipals, ampliant aquesta actuació a espais dels Serveis de Cultura, Ocupació i Serveis Socials.

- Mantenir la cooperació amb altres serveis de la xarxa de Benestar Social i amb el tercer sector, en especial amb l'Associació Ressò, Càritas, Creu Roja, Cooperatives Nou Set i Nou Verd, Fundació Amàlia Soler, Fundació Pro Penedès, Fundació L'Espiga.
- Promoció del Comitè d'Ètica del serveis socials, mitjançant un equip de treball integrat per professionals de l'Ajuntament i del Consell Comarcal de l'Alt Penedès.

Dins l'àmbit dels recursos bàsics per subministrar habitatge social i combatre l'emergència residencial :

- Augmentar el parc d'habitatges amb finalitat social, incorporant-hi 10 nous pisos socials i incorporant-ne d'adaptats.
- Coordinar suport, amb assessorament jurídic i mediació, en l'àmbit hipotecari i del lloguer, per evitar llançaments i per assolir el reallotjament de les famílies afectades. Potenciar l'assessorament a situacions amb afectació vinculades a lloguer, aprofitant els recursos disponibles des de la diputació de Barcelona.
- Millorar la disponibilitat de recursos per atendre situacions de pèrdua d'habitatge, ja sigui millorant els circuits d'atenció i de vinculació amb la Mesa d'Habitatge o ja sigui amb la major disponibilitat de recursos d'atenció a situacions d'urgència habitacional (pisos d'urgència).
- Ampliar el nombre de pisos d'habitatge social adreçats a la Gent gran.
- Reduir al màxim les llistes d'espera per a accedir a habitatge social.

Dins l'àmbit de la participació ciutadana :

- Mantenir dinàmica de participació al Consell Municipal de Serveis Socials, dotant-la d'una dimensió d'espai de coneixement i vinculació d'actuacions dels diferents membres participants.
- Mantenir la dinamització dels diferents consells i comissions (Consell SSB, Comissió pel Benestar de la Gent Gran, Comissió pel benestar de les persones amb discapacitat).
- Complementar el nou model de gestió dels casals per la Gent Gran de l'Espirall i del Tívoli amb eines de gestió econòmica, en la línia iniciada el 2018.

Dins l'àmbit de la comunicació i de la transparència :

- Completar els processos i procediments per a millorar l'accés de la ciutadania a tots els tràmits disponibles des de Serveis Socials, en el marc del procés de consolidació de la cartera de Serveis Socials als ciutadans i de l'aplicació de la gestió electrònica als procediments i processos que se segueixen en els serveis Socials com a administració al servei dels ciutadans i ciutadanes de Vilafranca.
- Actualitzar la web dels Serveis Socials, en la línia del punt anterior.

VALORACIONS RESULTATS 2018 I PROPOSTES 2019

L'objectiu d'atendre a la ciutadania per a que pugui arribar a "viure dignament en totes les etapes de la seva vida" continua sent l'eix primordial de l'actuació dels serveis socials a Vilafranca.

En la línia del que s'apuntava ja l'any 2017, es detecten bastants indicadors que apunten cap a una millora de la situació econòmica i registrem que els nostres indicadors ens mostren un escenari en que no hi ha un augment de persones o de famílies en situació clara de vulnerabilitat social, cal remarcar la necessitat d'una part important de la població vilafranquina que continua trobant-se amb una dificultat molt gran per dur a terme els seu projecte vital i familiar en els condicions adequades.

Les dades ens indiquen, a la vegada, que els Serveis Socials hem de continuar prestant els serveis a la població amb caràcter universal, tenint en compte totes les prestacions existents i no només aquelles prestacions econòmiques que més es coneixen, sinó tot el conjunt d'accions professionals.

L'acció dels Serveis Socials durant el 2018 s'ha centrat en el desenvolupament de plans de treball que inclouen les orientacions als usuaris i a les usuàries i els compromisos de treball assolits per aquests. La nostra tasca ha d'incloure el foment de l'autonomia personal de l'usuari (enlloc de la dependència d'un sistema estrictament assistencial) a la vegada que es potencia la capacitat de les persones en la seva interrelació social.

Es fonamental el treball de creació de PLANS DE TREBALL compartits entre la persona que es troba en situació de vulnerabilitat i els equips tècnics de Serveis Socials (i de la resta de recursos que ofereix tant l'administració pública com les entitats del tercer sector).

Aquesta crisi no ens pot tornar a portar a un nivell, exclusivament, assistencial dels Serveis Socials. Som un pilar del benestar i s'ha lluitar molt per aconseguir-ho. La incidència ciutadana dels Serveis Socials ha de ser mesurada també per la capacitat d'impulsar accions que tendeixen a una major prevenció de les situacions d'exclusió. És per això que el gruix de l'esforç està orientat a dotar als usuaris i a les usuàries de més recursos tècnics per a procedir amb una major capacitat d'autonomia personal en la resolució dels seus reptes individuals, així com per a la millora de la seva capacitat d'interrelació personal. Aquí se centra la tasca bàsica del treballador i de l'educador social : cooperar amb l'usuari en la construcció de sortides personals i/o familiars.

El treball preventiu, malgrat les situacions de vulnerabilitat de ciutadans i famílies, ens ha de portar a una nova manera de treballar per la inclusió i cohesió social. En aquest sentit prenen especial consideració les accions grupals i els projectes comunitaris.

Durant el 2018 s'ha confirmat, a través d'un treball focal dut a terme per l'equip de Famílies i Persones Soles, que les dificultats econòmiques comporten una repercussió en les relacions familiars i personals, que a la vegada generen l'aparició de dificultats de relació i aprenentatge en els menors afectats.

El 2019 ha de dur a la consolidació dels SISTEMES D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA, , que inclouen la CASA PETITA, el CENTRE OBERT i el PROJECTE "ADOLESCENTS I FAMÍLIES", els quals esdevenen una de les principals eines per incidir en aquesta dimensió grupal i comunitària cap a les famílies que son usuàries de Serveis Socials.

Atendre de manera especial les demandes d'atenció a la infància i l'adolescència en risc, mantenint els convenis per a garantir l'oferta de places de casals d'estiu i d'hivern i facilitant ajuts a les famílies per possibilitar l'accés dels menors a l'oferta d'activitat extraescolar integradora. Durant el 2018 s'ha mantingut tant la demanda com al resposta i es preveu seguir en aquesta línia durant el 2019.

Es continua detectant la problemàtica vinculada a la pobresa energètica, en el sentit de les dificultats de poder assumir els costos dels subministres energètics per part d'un gran nombre de famílies usuàries de Serveis Socials.

Cal, per tant, donar continuïtat (i ampliar si s'escau) el programa d'ajuts d'emergència, en especial per a l'atenció a la problemàtica ciutadana de la pobresa energètica, a la vegada que es potencia l'ús de recursos disponibles des de les diferents administracions per ajudar a les famílies a reduir els deutes acumulats.

Per donar resposta a una de les situacions més crítiques amb els que es troben gran part dels usuaris i usuàries de Serveis Socials, es preveu ampliar l'oferta d'habitatge social a les famílies i realitzar-ne una gestió adequada i eficaç. A la vegada, s'ajustarà al màxim els accessos als recursos disponibles per part de l'Administració. Això permetrà reforçar les polítiques d'habitatge social, en especial en habitatges destinats a donar resposta a les dificultats creixents amb les que es troben les persones majors de 65 anys, a la vegada que es procurarà donar les respostes adequades a les creixents situacions de pèrdua d'habitatge. Tot i així, cal valorar la necessitat de generar noves respostes a les moltes situacions estructurals i d'urgència que de forma continuada van sorgint en aquest àmbit.

Impulsar i ampliar el treball en xarxa: la connexió dels nostres serveis socials en tots els àmbits amb els serveis de sanitat i d'educació i amb els serveis de Foment de l'ocupació (Programa CRIT), amb el Servei d'Habitatge, amb Igualtat en l'actuació per a la prevenció i la lluita contra la

violència masclista i en les línies compartides per promoure la igualtat dels col·lectius que ho requereixen.

A la vegada, per tal de treballar per a fomentar el coneixement de la llengua com a eina fonamental de socialització i desenvolupament personal i familiar, treballarem amb els serveis d'ensenyament i ciutadania en vistes a potenciar la Taula d'Alfabetització com a una eina bàsica d'actuació per garantir l'accés als recursos necessaris per a les persones que ho necessitin.

Durant el 2018 es va fer una inversió estratègica en la formació i la major especialització de l'equip (inversió en coneixement) en relació a l'organització interna dels nostres serveis i la seva adequació a les noves necessitats i situacions emergents, a partir d'una intervenció que ha implicat a tots els professionals dels Serveis Socials, en vistes a assolir una major qualitat de les actuacions.

Per l'any 2019, es preveu anar implementant les línies de treball centrades en el treball per projectes, la generació d'espais interns per ampliar els abordatges, la reducció de la càrrega administrativa pels equips tècnics en els molts procediments a desenvolupar durant l'assessorament i acompanyaments als usuaris/usuàries de serveis

S'ha previst el desplegament dels procediments lligats als tràmits que la ciutadania pot gestionar , vinculats als Serveis Socials, en el marc de la millora de la comunicació i de la transparència informativa, posant especial èmfasi en l'accés als recursos i serveis de la nostra àrea a través de la web municipal.

Així mateix, i per acabar, la situació actual requereix mantenir l'impuls de l'actuació dels òrgans de participació ciutadana (Consell Municipal de Serveis Socials i comissions) així com de les entitats del tercer sector que cooperen amb l'acció local dels serveis socials.