

Serveis socials

1. Introducció

Denominació:

SSB01 Serveis socials

Període:

Exercici 2021

Regidoria responsable:

AS - Acció social

Departament responsable:

30.10 - Serveis socials

Descripció:

Els serveis socials de l'Ajuntament del Masnou, d'acord amb el que estableix la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials* en el seu article 31 "Competències dels municipis", desenvolupen les competències següents:

1. Estudiar i detectar les necessitats socials en el municipi.
2. Crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.
3. Elaborar plans d'actuació local en matèria de serveis socials i participar, si escau, en el pla d'actuació de l'àrea bàsica del Masnou.
4. Establir els centres i els serveis corresponents al municipi.
5. Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.
6. Promoure la creació dels centres i els serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats i gestionar-los, en coordinació amb l'Administració de la Generalitat i l'ens local supramunicipal corresponent, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.
7. Col·laborar amb l'Administració de la Generalitat en l'exercici de les funcions d'inspecció i control en matèria de serveis socials.
8. Exercir les funcions que li delegui l'Administració de la Generalitat.
9. Participar en l'elaboració dels plans i els programes de la Generalitat en matèria de serveis socials.
10. Coordinar els serveis socials locals, els equips professionals locals dels altres sistemes de benestar social, les entitats associatives i les que actuen en l'àmbit dels serveis socials locals.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
23111.00	Servei bàsic d'atenció social (SBAS). Administració general.
23112.11	Servei d'ajuda a domicili (SAD).
23112.21	Servei de teleassistència domiciliària (TAD).
23112.31	Suport a persones cuidadores no professionals.
23113.11	Acolliment residencial d'urgència.
23113.21	Residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social.
23114.11	Menjador social
23115.11	Assessorament tècnic d'atenció social
23116.21	Servei d'atenció diürna. Centre Obert 'Maricel'.
23116.31	Servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF).
23118.11	Acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista.
23118.21	Servei d'informació i atenció per a dones (SIAD).
23119.11	Residència temporal per a persones amb dependència (RESPIR)



23119.21 Servei d'orientació jurídica (SOJ).

23119.31 Suport psicològic preventiu per a famílies. Teràpies familiars.



3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2020	2021
23110.106	Personal dels SSB.	8,00	9,00
23110.129	Peticions de cita prèvia rebudes.		
23110.130	Nombre de visites programades.		4.560
23110.131	Nombre de visites cancel·lades pel propi servei.		35
23110.132	Temps màxim d'espera entre la petició de cita i la primera atenció.		4.560
23110.133	Temps màxim d'espera entre la primera atenció i l'atenció pel professional de referència (en dies)		7
23110.135	Memòries dels serveis socials bàsics (SSB) publicades.		0
23110.136	Promig d'hores de formació realitzada pel total dels professionals del servei		23,44
23110.302	Reclamacions motivades per peticions de cita prèvia als SSB no ateses al moment.	0	0
23110.308	Temps màxim transcorregut entre la petició d'atenció d'urgència i l'atenció efectiva als SSB (hores)	24	1



4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2020	2021	
01	Millorar la capacitat de resposta del servei.	01	Atendre al moment totes les peticions de cita prèvia.	Nombre de reclamacions originades per peticions de cita prèvia que no han estat ateses al moment, dividit pel nombre total de peticions de cita prèvia de l'any.	0,00%	0,00%	0,00%	●
		02	No superar el 2% de les cancel·lacions de visites per motius imputables al servei.	Proporció de visites de persones usuàries programades i cancel·lades per motius imputables al servei, en relació amb el total de visites programades.	0,00%		0,77%	●
02	Agilitzar la prestació del servei, reduint els terminis d'espera de les persones usuàries.	03	Ser atés pel professional de referència en un termini màxim de 15 dies des de la petició de cita prèvia	Temps màxim d'espera, expressat en dies, entre la realització de la primera atenció o atenció d'acollida i la realització de l'atenció per part del professional de referència.	15		7	●
		04	Atendre les urgències, en les prestacions adients, en un termini màxim de 24 hores.	Temps màxim transcorregut entre la petició d'atenció d'urgència i l'atenció pel professional de referència.	24	24	1	●
03	Millorar l'atenció prestada pel personal del servei.	05	Realitzar almenys un promig de 10 hores de formació entre el conjunt de professional de del servei.	Promig d'hores de formació realitzada pel total dels professionals del servei	10		27	●
04	Promoure la transparència del servei.	06	Publicar anualment la memòria d'activitat del servei.	Nombre de memòries dels serveis socials bàsics (SSB) publicades cada any.	1		0	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

S'han rebut 3 queixes al servei relacionades amb les temàtiques següents: dues han estat sol·licituds de canvi de treballador/a social i una pel tracte rebut pel/per la seu/seva treballador/a social. A totes 3 queixes s'ha donat resposta per escrit i realitzant una entrevista i gestió de la queixa.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'han realitzat enquestes de satisfacció del servei.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

El grau d'assoliment dels objectius d'atenció al ciutadà és alt, ja que el servei d'acollida atén les urgències i les primeres acollides sense cita prèvia.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Es proposa:

- Rectificar el reglament de prestacions econòmiques de l'apartat Normativa específica/municipal.
- Substituir el correu electrònic de serveis.socials@elmasnou.cat per ebasp@elmasnou.cat

Conclusions i propostes de millora del servei:

Crear una enquesta de satisfacció del servei i implementar-la.