

Serveis socials

1. Introducció

Denominació:

SSB01 Serveis socials

Període:

Exercici 2020

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).
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'.
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	2019	2020
23110.106	Personal dels SSB.	7,00	8,00
23110.109	Professionals dels SSB que han realitzat menys de 20 hores de formació anuals.	7,00	3,00
23110.110	Professionals dels SSB que han realitzat més de 20 hores de formació anuals.	0,00	2,00
23110.302	Reclamacions motivades per peticions de cita prèvia als SSB no ateses al moment.	0	0
23110.303	Peticions de cita prèvia rebudes als SSB.	551	1.033
23110.304	Nombre de visites programades als SSB.	3.822	3.442
23110.305	Nombre de visites cancel·lades pels propis SSB	91	91
23110.306	Temps màxim d'espera entre la petició de cita als SSB i la primera atenció.	7	7
23110.307	Temps màxim d'espera entre la primera atenció i l'atenció pel professional de referència dels SSB.	7	7
23110.308	Temps màxim transcorregut entre la petició d'atenció d'urgència i l'atenció efectiva als SSB.	24	24
23110.309	Visites cancel·lades de primera atenció amb el professional de referència dels SSB.	91	7
23110.310	Visites realitzades en la primera atenció o professional de referència (SSB)	3.822	3.560
23110.501	Memòries dels serveis socials bàsics (SSB) publicades.	0	0



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	2019	2020	
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 cancel·lar cap visita fixada amb la primera atenció o amb el professional de referència 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%	2,38%	2,64%	●
02	Agilitzar la prestació del servei, reduint els terminis d'espera de les persones usuàries.	03	Realitzar la primera atenció en un termini màxim de 7 dies des de la petició de cita prèvia.	Temps màxim d'espera, expressat en dies, entre la petició de cita i la realització de l'atenció per part del professional de referència.	7,00	7,00	7,00	●
		04	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.	15,00	7,00	7,00	●
		05	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.	24,00	24,00	24,00	●
03	Millorar l'atenció prestada pel personal del servei.	06	Realitzar almenys 20 hores de formació continuada per part de cada professional de del servei.	Número de professionals que han rebut menys de 20 hores de formació sobre el nombre total de professionals	100,00%	0,00%	25,00%	●
04	Promoure la transparència del servei.	07	Publicar anualment la memòria d'activitat del servei.	Nombre de memòries dels serveis socials bàsics (SSB) publicades cada any.	1	0	0	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Durant l'any 2020 s'ha registrat un total de 6 queixes, relacionades amb peticions de canvi de professional d'atenció de l'EBAS i amb la gestió de la tarjeta d'aparcament del col·lectiu de persones discapacitades.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

De moment, no s'ha fet cap enquesta de satisfacció a les persones usuàries del servei, tot i que el departament té la intenció de començar a fer-la durant l'any 2021.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

- Es comprova que l'assoliment d'alguns dels objectius no és satisfactori atès que el departament ha detectat en el moment d'avaluar els resultats que haurien de ser objecte de modificacions.
- Els objectius "Atendre al moment totes les peticions de cita prèvia" i "Ser atès pel professional de referència en un termini màxim de 15 dies des de la petició de cita prèvia" tenen uns resultats satisfactoris.
- Respecte l'objectiu "Publicar anualment la memòria d'activitat del servei", no s'ha redactat la memòria del 2018 i 2019 però el servei participa en els cercles de comparació de la Diputació de Barcelona. Els Cercles de Comparació Intermunicipals es configuren com un mètode de treball, amb periodicitat anual, en l'àmbit de la prestació i gestió dels serveis municipals, per mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats, formar un grup de treball per intercanviar experiències i impulsar la millora dels serveis. Amb tot, es considera que no s'ha assolit l'objectiu.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Es proposen les modificacions següents:

- Eliminar l'objectiu "Realitzar la primera atenció en un termini màxim de 7 dies des de la petició de cita prèvia", que pertany al compromís de qualitat consistent en "Agilitzar la prestació del servei, reduint els terminis d'espera de les persones usuàries", ja que actualment es realitza la primera atenció de forma immediata, des del servei d'acollida a les persones usuàries.
- Modificar l'objectiu "No cancel·lar cap visita fixada amb la primera atenció o amb el professional de referència per motius imputables al servei", ja que es considera inevitable que es produeixin incidències que obliguin a cancel·lacions excepcionals, per la qual cosa es planteja una fita més realista i marcar un objectiu assolible de "no superar el 2% de les cancel·lacions imputables al servei".
- Modificar l'objectiu "Realitzar almenys 20 hores de formació continuada per part de cada professional del servei", ja que les necessitats de formació són diferents per cada professional, i canviar-lo per "Realitzar almenys un promig de 10 hores de formació entre el conjunt de professionals del servei".
- Afegir a la carta de serveis la prestació corresponent als Serveis d'Intervenció i Acompanyament a Famílies (SI AF), que forma part, junt amb el Centre Obert 'Maricel' dels Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) incorporats als serveis socials bàsics municipals per acord d'establiment del servei aprovat pel Ple en sessió ordinària de 16 de juliol de 2020.

Conclusions i propostes de millora del servei:

- Passar les enquestes de satisfacció als usuaris i usuàries dels serveis socials bàsics, per avaluar la qualitat del servei rebut.
- Elaborar i publicar la memòria del servei.