

## 1. Identificació del servei

Denominació:

### Serveis socials bàsics

Regidoria responsable:

3020 - Acció social

Departament responsable:

AS - Acció social

## 2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	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'.
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 relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
23110.00	Serveis socials bàsics (SSB). Administració general.		
23110.00.001	Persones usuàries dels serveis socials bàsics.	3.414	3.718
23110.00.002	Homes usuaris dels serveis socials bàsics.	1.418	1.557
23110.00.003	Dones usuàries dels serveis socials bàsics.	1.996	2.161
23110.00.004	Queixes i reclamacions efectuades per les persones usuàries dels SSB.	3	7
23110.00.005	Actuacions realitzades pels serveis socials bàsics.	11.643	10.143
23110.00.006	Problemàtiques ateses pels serveis socials bàsics.	3.262	3.266
23110.00.061	Personal dels SSB.	9,00	9,00
23110.00.101	Personal directiu dels serveis socials bàsics.	1	1
23110.00.102	Personal dels serveis socials bàsics.	23,00	23,00
23110.00.103	Treballadors/es socials dels serveis socials bàsics.	4	4
23110.00.104	Educadors/res socials dels serveis socials bàsics.	6	6
23110.00.105	Personal administratiu dels serveis socials bàsics.	1	0
23110.00.106	Treballadors/es familiars dels serveis socials bàsics.	18	20

Codi	Variable	2022	2023
23110.00.107	Hores de formació realitzades pel personal dels SSB.	234,00	311,50
23110.00.108	Hores de supervisió rebudes pel personal dels SSB.	2,00	21,50
23110.00.109	Professionals dels SSB que han realitzat menys de 20 hores de formació anuals.	9	1
23110.00.110	Professionals dels SSB que han realitzat més de 20 hores de formació anuals.	6	11
23110.00.111	Personal fix dels serveis socials bàsics.	7,00	7,00
23110.00.112	Hores de formació realitzades pel personal propi dels SSB.	234,00	311,50
23110.00.113	Hores anuals de supervisió realitzades pel personal propi dels SSB.		
23110.00.114	Reclamacions motivades per peticions de cita prèvia als serveis socials bàsics no ateses al moment.	0	0
23110.00.115	Peticions de cita prèvia rebudes als SSB.	3.261	3.403
23110.00.116	Visites programades als SSB.	3.880	3.442
23110.00.117	Visites als serveis socials bàsics cancel·lades pel propi servei.	33	24
23110.00.118	Temps màxim d'espera entre la primera atenció i l'atenció pel professional de referència dels SSB.	7	7
23110.00.119	Temps màxim transcorregut entre la petició d'atenció d'urgència i l'atenció efectiva als SSB.	24,00	24,00
23110.00.120	Promig de prestacions per Renda Garantida de Ciutadania.		147
23110.00.121	Promig de persones beneficiàries de la Renda Garantida de Ciutadania.		188
23110.00.135	Memòries dels serveis socials bàsics publicades.	1	1
23110.00.201	Despesa corrent executada per serveis socials bàsics (SSB).	1.847.177,09 €	1.573.762,69 €
23110.00.306	Temps màxim d'espera entre la petició de cita i la primera atenció als serveis socials bàsics.	0	0
23110.00.309	Visites cancel·lades de primera atenció amb el professional de referència dels SSB.	34	80
23110.00.310	Visites realitzades en la primera atenció o professional de referència (SSB)	307	100
23111.00	Servei bàsic d'atenció social (SBAS).		
23111.00.001	Persones usuàries del servei bàsic d'atenció social (SBAS).	2.416	2.078
23111.00.002	Homes usuaris del servei bàsic d'atenció social.	957	850
23111.00.003	Dones usuàries del servei bàsic d'atenció social (SBAS).	1.459	1.228
23111.00.004	Expedients familiars o convivencials de l'EBAS.	1.543	1.501
23111.00.005	Expedients familiars o convivencials nous	398	377
23111.00.100	Treballadors/es socials de l'EBAS.	4,00	4,00
23111.00.101	Educador/es socials de l'EBAS.	5,00	5,00
23111.00.112	Primeres visites al servei bàsic d'atenció social (SBAS).	844,00	998,00
23111.00.114	Persones amb expedient obert des de fa més de 5 anys a l'EBAS.	2.770,00	3.145,00
23111.00.118	Personal tècnic de l'EBAS.	9	9
23111.00.119	Nombre d'expedients en matèria de pobresa energètica.	3.852,00	4.346,00
23111.00.125	Hores anuals de formació realitzades pel personal propi de l'EBAS	234,00	311,50
23111.00.126	Hores anuals de supervisió realitzades del personal propi de l'EBAS	2,00	21,50
23111.00.127	Atencions fetes al servei de primera acollida.	889	998
23111.00.128	Atencions telefòniques rebudes	11.860	0
23111.00.129	Entrevistes presencials realitzades a l'EBAS	2.983	1.501
23111.00.130	Domicilis visitats pels serveis socials bàsics	228	275
23111.00.131	Ajuts d'urgència social atorgats	187	147
23111.00.132	Beques de menjador escolar de la Generalitat tramitades	449	513
23111.00.133	Beques municipals de menjador escolar tramitades	51	26
23111.00.134	Beques municipals per activitats d'estiu tramitades	20	20
23111.00.135	Derivacions 'L'estiu és teu' - Xanascà	14	10
23111.00.200	PIAs activitats	323	480
23111.00.201	Nombre de persones amb PIA aprovat.	323	264
23111.00.202	Nombre de persones amb primer PIA pendent a 31 de desembre	53	31
23111.00.203	Nombre de persones amb modificacions PIA pendents a 31 de desembre	0	61
23111.00.204	Nombre de persones amb PIA pendent a 31 de desembre.	0	92

Codi	Variable	2022	2023
23111.00.205	Nombre d'accions formatives a persones cuidadores no professionals realitzades per l'ens local.	0	0
23111.00.206	Nombre de grups de suport i ajuda mútua de persones cuidadores no professionals.	1	1
23111.00.207	Persones participants en grups de suport a persones cuidadores no professionals	9	9
23111.00.301	Persones beneficiàries de prestacions d'urgència social.	114	98
23111.00.302	Import dels ajuts d'urgència social concedits anualment.	94.045,45 €	71.517,30 €
23111.00.403	Targetes d'aparcament tramitades	103	117
23111.00.404	Informes de vulnerabilitat per pobresa energètica emesos	120	100
23111.00.405	Expedients de RGC socials o sociolaborals	54	48
23111.00.406	Derivacions fetes al projecte Sostre 360	19	17
23111.00.901	Temps promig d'espera entre sol·licitud i realització d'entrevista a l'EBAS.	1	0
23112.11	Servei d'ajuda a domicili (SAD).		
23112.11.001	Despesa corrent en servei d'ajuda a domicili (SAD).	625.538,41 €	569.886,77 €
23112.11.101	Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili.	191	177
23112.11.102	Homes usuaris del servei d'ajuda a domicili.	65	62
23112.11.103	Dones usuàries del servei d'ajuda a domicili.	126	115
23112.11.104	Persones en llista d'espera per accedir al servei d'ajuda a domicili (SAD).		4
23112.11.105	Temps estimat d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (SAD).		30
23112.11.106	Hores anuals realitzades del servei d'ajuda a domicili (SAD).	29.689,60	
23112.11.107	Persones menors d'edat usuàries del servei d'ajuda a domicili.	17	18
23112.11.108	Persones entre 18 i 64 anys usuàries del servei d'ajuda a domicili (SAD).	27	24
23112.11.109	Persones de 65 anys o més usuàries del servei d'ajuda a domicili (SAD).	147	135
23112.11.111	Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili (SAD) social.	61	53
23112.11.112	Homes usuaris del servei d'ajuda a domicili (SAD) social.	20	16
23112.11.113	Dones usuàries del servei d'ajuda a domicili (SAD) social.	49	37
23112.11.114	Hores realitzades al servei d'ajuda a domicili (SAD) social.	5.980,04	4.321,60
23112.11.115	Hores realitzades d'atenció a homes pel servei d'ajuda a domicili (SAD) social.	1.640,50	1.101,80
23112.11.116	Hores realitzades d'atenció a dones pel servei d'ajuda a domicili (SAD) social.	4.389,90	3.219,08
23112.11.121	Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili (SAD) dependència.	130	126
23112.11.122	Homes usuaris del servei d'ajuda a domicili (SAD) dependència.	20	46
23112.11.123	Dones usuàries del servei d'ajuda a domicili (SAD) dependència.	49	80
23112.11.124	Hores realitzades al servei d'ajuda a domicili (SAD) dependència.	24.166,33	25.368,00
23112.11.125	Hores d'atenció a homes realitzades al servei d'ajuda a domicili - SAD dependència.	8.483,07	8.769,03
23112.11.126	Hores d'atenció a dones realitzades al servei d'ajuda a domicili - SAD dependència.	16.123,07	16.598,05
23112.21	Servei de teleassistència domiciliària (TAD).		
23112.21.001	Despesa corrent en teleassistència.	50.732,22 €	59.357,74 €
23112.21.101	Persones usuàries del servei de teleassistència.	786	882
23112.21.102	Persones usuàries del servei de teleassistència de 65 anys o més.	669	785
23112.21.103	Homes usuaris del servei de teleassistència.	203	241
23112.21.104	Dones usuàries del servei de teleassistència.	583	641
23112.21.111	Temps d'espera per accés al servei de teleassistència.	0,00	0,00
23112.21.112	Nombre d'aparells actius del servei de teleassistència.	764	862
23112.21.113	Nombre de llars ateses pel servei de teleassistència.	678	751
23112.31	Suport a persones cuidadores no professionals.		
23112.31.001	Participants en el grup de suport per a persones cuidadores no professionals.	9	10
23113.11	Atenció a les persones sense llar.		
23113.11.001	Persones sense llar al Masnou	30	28
23116.21	Servei d'atenció diürna. Centre Obert 'Maricel'.		
23116.21.001	Infants atesos al servei del Centre Obert.	55	55

Codi	Variable	2022	2023
23116.21.002	Altes d'infants usuaris al Centre Obert.	49	37
23116.21.003	Infants que continuen com a usuaris del Centre Obert respecte l'any anterior.	44	21
23116.21.004	Infants que causen baixa al Centre Obert durant l'any.	8	9
23116.21.005	Infants usuaris del Centre Obert derivats per l'EBAS.	55	58
23116.21.006	Infants usuaris del Centre Obert derivats o en seguiment per l'EAlA.	3	3
23116.21.007	Infants usuaris del Centre Obert derivats o en seguiment per altres serveis.	14	22
23116.21.008	Dies promig d'espera entre la derivació i la primera entrevista al Centre Obert.	5	5
23116.21.009	Dies promig d'espera per l'accés al servei del Centre Obert.	0	0
23116.21.010	Valoracions de risc efectuades al Centre Obert.	43	55
23116.21.011	Valoracions de risc greu detectades al Centre Obert.	3	3
23116.21.012	Dies promig d'estada dels infants al Centre Obert (a la setmana)	3	3
23116.21.101	Professionals del Centre Obert.	3	3
23116.31	Servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF).		
23116.31.001	Famílies ateses al SIAF.	38	33
23116.31.002	Altes de famílies al SIAF.	0	12
23116.31.003	Famílies que continuen com usuàries del SIAF.	5	21
23116.31.004	Famílies que causen baixa al SIAF durant l'any.	27	9
23116.31.005	Famílies derivades o en seguiment al SIAF per l'EBAS .	38	33
23116.31.006	Famílies derivades o en seguiment per l'EAlA al SIAF.	9	13
23116.31.007	Famílies derivades o en seguiment per altres serveis al SIAF.	0	21
23116.31.008	Dies promig d'espera entre la derivació i la primera entrevista al SIAF.	0	7
23116.31.009	Dies d'espera d'accés al SIAF.	0	0
23116.31.010	Valoracions de risc efectuades al SIAF.	9	33
23116.31.011	Valoracions de risc greu detectades al SIAF.	1	12
23116.31.012	Temps promig d'estada de les famílies al SIAF.	365	180
23116.31.013	Professionals del SIAF.	2	2
23118.21	Servei d'informació i atenció per a dones (SIAD).		
23118.21.001	Persones ateses al SIAD.	103	110
23118.21.002	Homes atesos al SIAD.	0	7
23118.21.003	Dones ateses al SIAD.	103	
23118.21.004	Intervencions realitzades al SIAD	459	489
23118.21.005	Queixes rebudes de l'atenció al SIAD	0	0
23118.21.006	Temps d'espera d'accés al servei del SIAD	0	0
23119.21	Servei d'orientació jurídica (SOJ).		
23119.21.001	Derivacions Servei d'Orientació Jurídica (SOJ)	102	116
23119.31			
23119.31.001	Famílies derivades a suport psicològic preventiu.	20	
Codi	Indicador	2022	2023
23110.00	Serveis socials bàsics (SSB). Administració general.		
23110.00.001	Percentatge de visites cancel·lades pels propis serveis socials bàsics.	0,85%	0,70%
23110.00.022	Temps màxim d'espera entre la primera atenció i l'atenció pel professional de referència dels serveis socials bàsics.	7	7
23110.00.023	Memòries dels serveis socials bàsics (SSB) publicades.	1	1
23110.00.024	Temps màxim (hores) transcorregut entre la petició d'atenció d'urgència i l'atenció pel professional de referència.	24	24
23110.00.026	Promig d'hores de formació realitzada pel total dels professionals del servei	10,17	13,54
23110.00.100	Nombre de reclamacions originades per peticions de cita prèvia que no han estat ateses al moment.	0	0



#### 4. Compromisos, objectius i resultats

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

Comprom.	Objectiu	Descripció					
<b>20</b>		<b>Actuar amb rapidesa i agilitat.</b>					
022		Ser atès pel professional de referència en un termini màxim de dies des de la petició de cita prèvia.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		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	7		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
024		Atendre les urgències, en les prestacions adients, en un termini màxim d'hores.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Temps màxim transcorregut, expressat en hores, entre la petició d'atenció d'urgència i l'atenció pel professional de referència.	24	24	24		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
100		Atendre al moment totes les peticions de cita prèvia.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de reclamacions originades per peticions de cita prèvia que no han estat ateses al moment.	0	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
<b>40</b>		<b>Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.</b>					
026		Realitzar un promig suficient d'hores de formació entre el conjunt de professionals del servei.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Promig d'hores de formació realitzada pel total dels professionals del servei	10,00	10,17	13,54		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
<b>42</b>		<b>Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.</b>					
001		Minimitzar el nombre de visites fixades amb la primera atenció o amb el professional de referència que es cancel·len per motius imputables al servei.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de visites cancel·lades pels propis serveis socials bàsics.	2,00%	0,85%	0,70%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
<b>80</b>		<b>Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.</b>					
023		Publicar anualment la memòria d'activitat del servei.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de memòries dels serveis socials bàsics (SSB) publicades cada any.	1	1	1		L'objectiu s'ha assolit.

## 5. Relació amb les persones usuàries

### Queixes i suggeriments rebuts:

S'han rebut 4 queixes al servei relacionades amb sol·licituds de canvi de treballador/a social. A totes 4 queixes s'ha donat resposta per escrit i realitzat una entrevista i gestió de la queixes.

### Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

S'han fet enquestes al Centre Obert, tant als infants com a les seves famílies i la valoració del servei és positiva.

A la resta de serveis no es fan enquestes de satisfacció.

## 6. Avaluació de la carta de serveis

### Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

El grau d'assoliment dels objectius és alt, així que la valoració global és molt positiva.

### Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Es va fer una actualització de totes les cartes de serveis a inicis de l'any 2024. En el cas dels serveis que es presten a Serveis Socials es va fer una revisió completa de la carta de serveis SSB/2021, tant dels aspectes informatius com pel que respecta a compromisos i objectius, en el sentit de desglossar-la per als diferents serveis inclosos als serveis socials bàsics:

- Servei bàsic d'atenció social (SBAS).
- Serveis d'atenció domiciliària (SSAD).
- Serveis d'intervenció socioeducativa per infants i adolescents (SIS).
- Servei d'informació i atenció per a dones (SIAD).

Aquest desglossament permetrà organitzar millor la informació i fer-la més comprensible per qui consulti les cartes, així com fixar amb major precisió els objectius de millora per cada servei.

En totes elles s'han definit compromisos, objectius i indicadors més detallats i ajustats a la naturalesa de cadascun d'aquests serveis.

Respecte la carta de serveis del SSL/2024 actualitzada a 1/1/2024, es proposa eliminar l'objectiu de "No superar un nombre màxim de persones sense llar al Masnou" amb una fita de 15 per un nou objectiu que mesuri bé el resultat dels processos d'acompanyament dels usuaris que s'atenen en aquest servei. L'objectiu nou seria "Aconseguir un nombre de persones sense llar pugui ser autònom", amb una fita de mínim 5 persones.

### Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

No se'n proposen.

### Propostes de millora del servei:

Es proposa el següent:

- que els serveis socials municipals s'apropin als barris i arreu del municipi per facilitar l'atenció a la ciutadania. L'atenció es faria en espais municipals dels diferents barris del municipi.
- estudiar la creació d'un nou servei per al col·lectiu dels joves, amb l'objectiu de potenciar, prevenir i promoure les polítiques d'igualtat en la ciutadania jove del municipi.