

MEMÒRIA DE SERVEIS SOCIALS ANY 2023



Ajuntament del Masnou



Índex de continguts

1.	Introducció	4
2.	Dades sociodemogràfiques del Masnou	5
3.	Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS), la porta d'entrada al sistema de Serveis Socials	6
a)	Com s'organitzen els serveis socials bàsics?	9
b)	Els àmbits d'actuació.....	9
c)	El procés d'atenció	11
I.	Acollida inicial, informació i anàlisi de la demanda	11
II.	Seguiment	11
d)	Altres professionals de l'EBASP	12
4.	Formació.....	13
5.	Atenció global realitzada pels Serveis Socials Bàsics	14
6.	Ajuts de prestacions d'urgència social	15
a)	Ajuts d'urgència social (AUS).....	15
b)	Beques de menjador del Consell Comarcal del Maresme	16
c)	Beques de menjador municipals	16
d)	Beques per a les activitats d'estiu, casals d'estiu, campus esportiu i "L'estiu és teu" ...	17
I.	Casals d'estiu i campus esportiu	17
II.	"L'estiu és teu" - Xanascà.....	17
7.	Àmbit de gent gran.....	18
a)	Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)	18
b)	Model de copagament i exempció de copagament del SAD	19
c)	Servei de Teleassistència (TAD).....	19
8.	Àmbit de dependència i discapacitat	20
a)	Tramitació del Programa individual d'atenció (PIA).....	20
b)	Grup de suport a persones cuidadores no professionals.....	21
c)	Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda (PMR)	21
9.	Àmbit d'infància i adolescència i famílies	22
a)	Comissions socials escolars	22
10.	Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS).....	26
a)	Servei d'Atenció Diürna (SADI) - Centre Obert Maricel	26
b)	Servei d'Intervenció i Acompanyament a Famílies, Infants i Adolescents en Situació de Risc (SIAF)	28
11.	Suport psicològic preventiu per a famílies. Teràpies familiars	29
12.	Atenció a la Dona	29
a)	Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD)	29

b)	Acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista.....	31
c)	Xarxa de prevenció de la violència contra les dones	31
d)	Servei ATENPRO	31
13.	Servei d'Orientació Jurídica (SOJ).....	32
14.	Centre de Distribució d'Aliments (CDA) La Sitja.....	32
15.	Pobresa energètica.....	32
16.	Renda garantida de ciutadania i ingrés mínim vital	33
a)	Renda garantida de ciutadania	33
b)	Ingrés mínim vital.....	33
17.	Sensellarisme.....	33
a)	Projecte Sostre 360 °.....	33
18.	Treball en xarxa i suports d'entitats del tercer sector	34
a)	ACSAM.....	34
b)	Programa MAIS	35
c)	Càritas.....	35
I.	Ajudes econòmiques	35
II.	Reforç escolar.....	35
III.	Orientació laboral.....	35
d)	Fundació Formació i Treball	35
I.	Rober	35
e)	Creu Roja	36
I.	Targetes d'aliments.....	36
II.	Programa de retorn escolar	36
19.	Supervisió d'equips de serveis socials bàsics	36

1. Introducció

La present memòria recull les dades principals relatives a la prestació dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament del Masnou durant l'any 2023. En aquest document es vol reflectir el treball realitzat des de l'Àrea de Serveis Socials per tots els professionals socials que formem part de l'equip de Serveis Socials de l'Ajuntament del Masnou.

Per emmarcar els serveis socials en definirem la funció i la missió. Els serveis socials són el conjunt d'intervencions públiques que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, donant atenció al manteniment de la seva autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte i dignitat de les persones.

Un equip multidisciplinari de professionals és la base del servei i faciliten l'accés als diferents recursos socials existents, tant propis com d'altres administracions (Generalitat, Diputació, etc.). Igualment treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social.

Les fonts d'informació han estat els registres de les activitats per part de les diferents prestacions de serveis. Aquestes dades es recullen també per elaborar els formularis justificatius de les subvencions rebudes en virtut del contracte programa subscrit amb la Generalitat de Catalunya de l'any 2023.

Les dades de població són les corresponents al padró municipal d'habitants extretes de l'Institut d'Estadística de Catalunya, l'1 de gener de cada any.

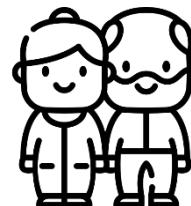
Teniu aquí, doncs, un recull de totes les accions, serveis, recursos, programes i projectes que des del Departament de Serveis Socials s'han dut a terme aquest any 2023.

2. Dades sociodemogràfiques del Masnou

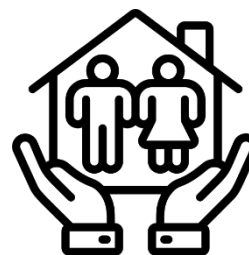
El Masnou és un dels municipis del Maresme més densament poblats: en una superfície de 3,39 km² s'hi apleguen 24.176 persones, segons dades de Institut d'Estadística de Catalunya. La seva proximitat amb la primera corona metropolitana afecta les tendències socioeconòmiques i sociodemogràfiques metropolitanes que caracteritzen les ciutats de la regió primera.

Segons l'estudi *Mapa de vulnerabilitat social del Masnou*, del setembre de 2020, algunes de les tendències socials que poden captar més atenció dels serveis públics en un futur són:

- L'envelliment i el sobreenvelliment de la població, que afecta en termes relacionals, sanitaris i residencials. Al Masnou hi viuen 4.974 persones majors de 65 anys, actualment al voltant del 20,57 % de les que hi resideixen. Pel que fa a l'estructura d'aquesta població, es pot observar una clara tendència a l'envelliment, que s'accentuarà els propers anys.



- Les dificultats d'accés a l'habitatge (especialment en règim de lloguer, al qual opten les persones i famílies amb ingressos, però sense capacitat d'estalvi). Aquestes dificultats en l'accés a l'habitatge afecten en els fluxos de població entre el Masnou i els municipis de la corona metropolitana. El preu de l'habitatge és el mecanisme que opera en aquest moviment de població. La millor qualitat de vida al Masnou respecte a altres poblacions de l'àrea metropolitana, així com els preus més assequibles en habitatge en zones com Badalona o Sant Adrià incentiven el desplaçament de població entre municipis.



- L'increment progressiu de les persones migrades en situació d'irregularitat i la seva geolocalització, qüestió que té per conseqüència dificultats en la integració comunitària i l'accentuació dels riscos d'exclusió residencial. Actualment hi ha censats 2.854 masnovins, un 11,80% de la població, nascuts a l'estranger.



- La consolidació d'un segment de la població en risc o situació d'exclusió social (un 10 %, aproximadament), amb dificultats internalitzades per adquirir capacitat d'autonomia, i que conforma el segment de població d'atenció regular per part dels serveis socials.



3. Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS), la porta d'entrada al sistema de Serveis Socials

El [Servei Bàsic d'Atenció Social](#) és un servei de competència municipal, el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social.

Els Serveis Socials de l'Ajuntament del Masnou tenen com a missió contribuir a la millora de la qualitat de vida de la població i a la construcció d'una vila cohesionada i inclusiva mitjançant actuacions de prevenció, detecció, intervenció o derivació en situacions de necessitat social o de necessitats personals.

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, tenen 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 en 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.

El Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària, assenyalava a l'article 7.5, que correspon en tot cas als ajuntaments de més de vint mil habitants l'exercici de les funcions de programació, zonificació, ubicació, prestació i gestió dels serveis socials d'atenció primària, com també de coordinació dels serveis socials d'atenció primària del sector públic i privat d'acord amb les normes de coordinació dictades pel Govern de la Generalitat, i de suport informatiu, d'avaluació i estadístic a les tasques ordenadores i planificadores de la Generalitat.

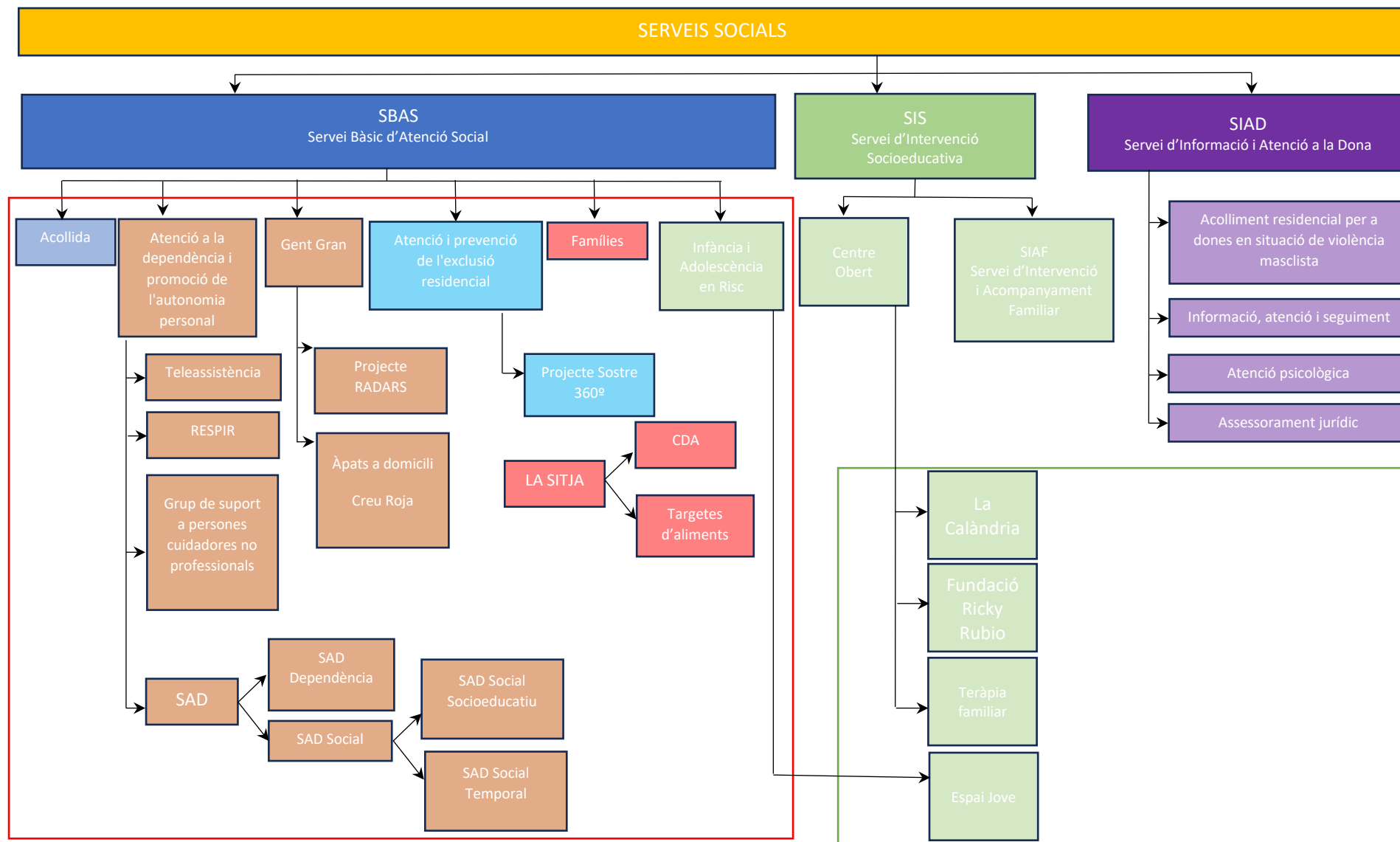
El Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) és la porta d'entrada al sistema de serveis socials i està integrat per professionals del treball social i educació social, que són al primer nivell d'atenció pública de la xarxa de serveis socials. Tenen la funció de conèixer, prevenir i activar les intervencions destinades a promoure la inclusió social de les persones, famílies i grups, i acompanyar durant tot el procés vital de les persones ateses. Als serveis socials bàsics s'hi mouen multitud de demandes i necessitats per atendre. És tasca dels professionals dels serveis socials acollir i escoltar la persona que exposa la seva situació. Valorar, diagnosticar i decidir conjuntament amb la persona quina és la millor opció per donar resposta a les seves necessitats.

Hi ha situacions que necessiten una orientació puntual, d'altres, un assessorament que comporta més d'una visita, i situacions més complexes que ja requereixen tractament social. Les intervencions afecten directament la persona que fa la petició i la seva unitat de convivència.

El Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) s'encarrega de l'atenció a les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups, la prevenció de les problemàtiques socials, i el suport a la reinserció i integració de les persones en situació de risc o exclusió social.

S'ofereix:

- Informació, orientació i assessorament a les persones usuàries.
- Ajuda a les persones usuàries per accedir a prestacions socials i per fer els tràmits corresponents.
- Treball social comunitari, amb finalitats de detecció, prevenció i tractament social i educatiu.
- Elaboració de propostes d'atenció individualitzada i d'actuació col·lectiva, d'interès per a la comunitat.
- Impuls de programes d'acció social i cooperació amb altres serveis de la xarxa de benestar social de Catalunya.



a) Com s'organitzen els serveis socials bàsics?

La nova carta de serveis dels serveis socials municipals, actualitzada i aprovada durant l'any 2023, inclou la cartera de serveis o prestacions corresponent. Un cop fetes les modificacions en la mateixa la cartera de serveis i prestacions dels serveis socials municipals, queda configurada com segueix:

Servei bàsic d'atenció social

- 23111.00 Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS)
- 23111.21 Distribució d'aliments
- 23119.21 Servei d'Orientació Jurídica (SOJ)

Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal

- 23112.11 Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)
- 23112.21 Servei de Teleassistència Domiciliària (TAD)
- 23112.31 Suport a persones cuidadores no professionals
- 23112.41 Servei de transport adaptat

Serveis d'intervenció socioeducativa

- 23116.21 Servei d'atenció diürna. Centre Obert Maricel
- 23116.31 Servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF)

Serveis d'atenció a les dones

- 23118.11 Acol·liment residencial per a dones en situació de violència masclista
- 23118.21 Servei d'informació i atenció per a dones (SIAD)

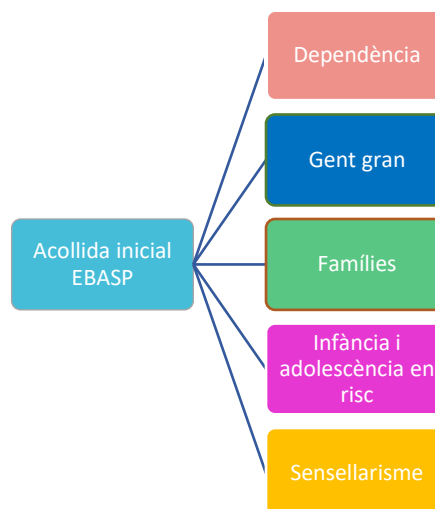
Atenció i prevenció de l'exclusió residencial

- 23113.11 Atenció a les persones sense llar

b) Els àmbits d'actuació

El procés d'atenció consta de dues fases: acollida i seguiment, que s'articulen en funció de l'àmbit, les necessitats, valoracions i orientacions identificades. Depenent de la magnitud i l'organització interna del servei, es podran crear o no equips especialitzats en determinades tasques.

Els àmbits principals amb què s'organitza l'equip de Serveis Socials són: dependència, gent gran, famílies, infància i adolescència en risc, i sensellarisme.



EBAS



c) El procés d'atenció

I. Acol·lida inicial, informació i anàlisi de la demanda

Aquesta fase està orientada a les persones que s'adrecin als SBAS per primera vegada o bé si ha passat un temps determinat des de l'última intervenció. Consisteix a proporcionar informació per respondre de manera activa les demandes de les persones, i a interpretar i donar resposta a les seves necessitats amb agilitat i eficiència després d'escoltar la demanda. La informació a la ciutadania es pot prestar de manera presencial, telemàtica o telefònica, sempre que se'n garanteixi la confidencialitat.



També es poden fer servir puntualment accions de recepció i d'informació de caràcter grupal, quan les característiques de les necessitats que cal satisfer i dels recursos que s'hi hagin d'emprar així ho aconsellin.

També accedeixen a aquesta fase les persones que venen derivades directament d'altres serveis públics, com ara els serveis sanitaris o educatius, o amb les quals els SSB realitzen actuacions d'ofici.

En aquesta fase es fa un primer diagnòstic de la situació i es proporciona informació, orientació i assessorament, o bé un suport bàsic per respondre de manera àgil a la necessitat diagnosticada. Cal tenir una visió global i de conjunt de la situació de necessitat.

Els horaris d'atenció directa dels professionals d'acollida inicial del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) són de dilluns a divendres de 9 a 13 h sense cita prèvia.

En cas que es requereixi un suport més intens i de més llarga durada, es passa a la fase de seguiment següent.

II. Seguiment

Aquest servei va orientat a les persones que necessiten una intervenció més continuada en el temps i s'atenen les persones usuàries amb cita prèvia.

Els professionals de seguiment reben la informació recollida a la fase d'acollida, que inclou el **diagnòstic social** de la situació. Aquesta fase comprèn la definició del **Pla de treball**, en què s'especifiquen els objectius de la intervenció i els aspectes que cal treballar de manera consensuada amb la persona atesa.



Es programen les accions socials i socioeducatives més adients per donar resposta a les necessitats de les persones i famílies a cada moment, per tal de promocionar-ne l'autonomia, fomentar-ne les habilitats i empoderar-los per millorar la seva situació social, i es farà el seguiment de l'evolució de la situació de necessitat que ha generat el tractament per adaptar-lo a la situació de la persona en cada moment.

Les intervencions poden ser individuals, grupals o comunitàries:

- El **treball individual** i familiar se centra en l'atenció a les persones i a les famílies. Té com a objectius potenciar-ne les capacitats, perquè es puguin integrar a la societat, i fomentar-ne l'autonomia en la mesura que sigui possible, a partir de la situació que l'individu ocupi dins la societat que l'envolta.
- El **treball grupal** es desenvolupa per treballar conjuntament necessitats comunes compartides per un determinat conjunt de persones. Mitjançant el treball en grup s'aconsegueix crear xarxa i empoderar les persones perquè superin certes situacions de dificultat. El treball grupal permet crear sinèrgies entre les persones usuàries que es troben amb problemàtiques similars i pot millorar substancialment l'eficiència de les intervencions i de l'ús dels recursos disponibles.
- El **treball comunitari** implica treballar de manera coordinada i en un entorn de col·laboració amb les entitats i els agents del territori per abordar de manera multidisciplinària i interdepartamental les necessitats de la comunitat, realitzant accions preventives, i fomentant la cohesió social i la solidaritat. Com a factors afavoridors d'una estratègia forta de treball comunitari hi ha: l'existència i la coordinació amb els diferents plans sectorials que la Generalitat de Catalunya impulsa en diferents poblacions i comarques, com ara els plans locals d'inclusió social, els plans de desenvolupament comunitari, els plans d'immigració i ciutadania o els plans educatius d'entorn.

Els horaris d'atenció directa dels professionals de seguiment del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) són de dilluns a dijous de 9 a 13 h, amb cita prèvia.

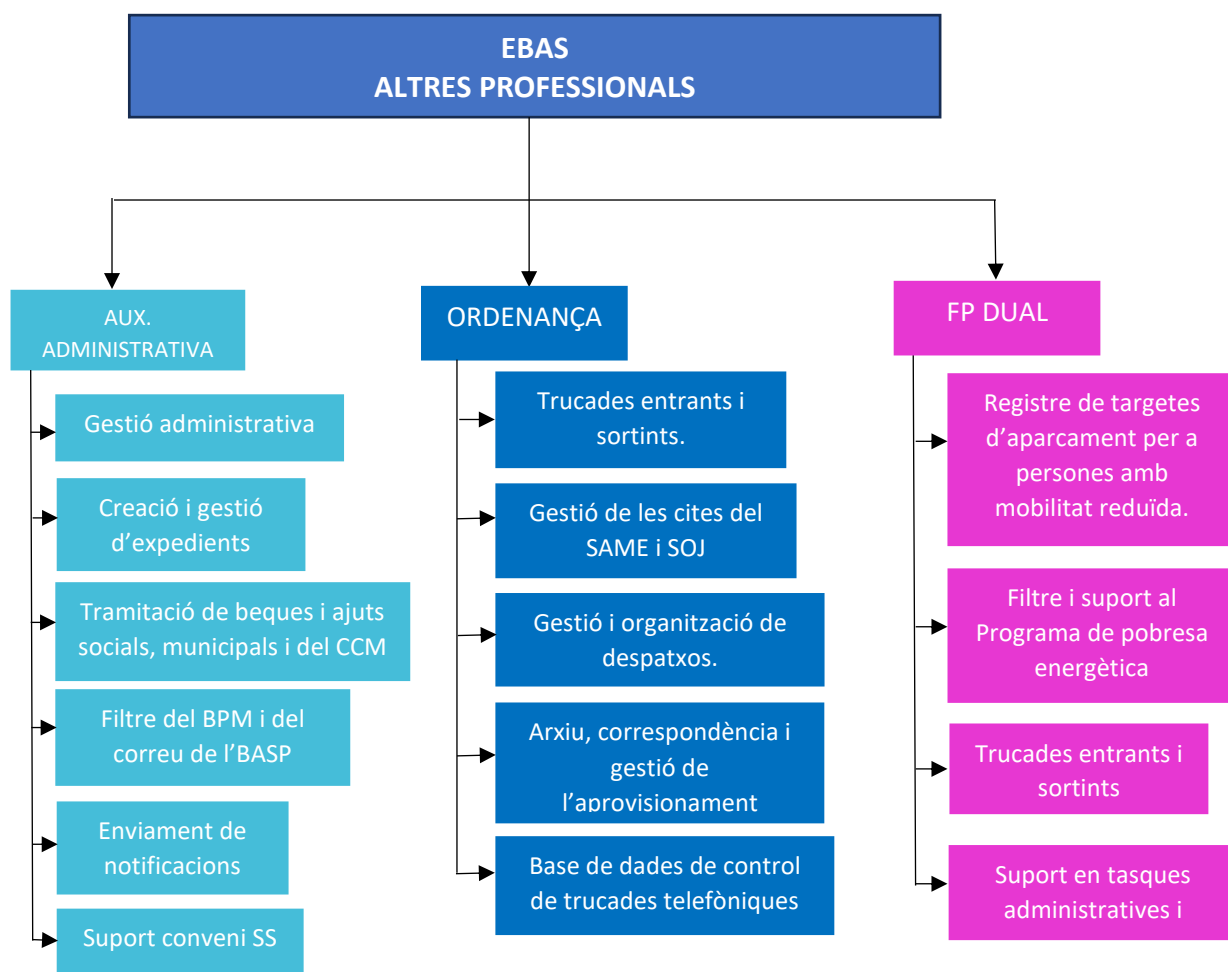
d) Altres professionals de l'EBASP

Per poder dur a terme les funcions pròpies de l'EBASP és recomanable disposar de professionals amb altres perfils professionals per realitzar les tasques de gestió i d'administració i les de suport als professionals d'atenció directa.

Els perfils professionals que intervenen en les tasques administratives i de suport són:

- Personal administratiu
- Ordenança
- Alumne/s d'FP dual

Les tasques que duen a terme aquests perfils són les següents:



4. Formació

L'equip de professionals de Serveis Socials realitza formació continuada a través de cursos i seminaris, amb l'afany d'aprenentatge continu i actualització de coneixements.

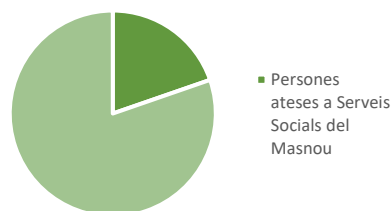
Durant l'any 2023, **12 professionals** de l'equip han rebut formació. S'han realitzat **43 accions formatives** amb un total de **311,50 hores** de formació.



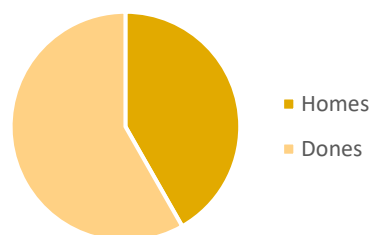
D'altra banda, durant l'any 2023 hem col·laborat amb l'Institut Maremar del Masnou perquè alumnes del CFGS d'Integració Social realitzin les pràctiques a Serveis Socials. Hi han participat **dos alumnes**, que han realitzat tasques de suport a l'EBASP i a La Sitja (Centre de Distribució d'Aliments).

5. Atenció global realitzada pels Serveis Socials Bàsics

L'any 2023, els Serveis Socials de l'Ajuntament del Masnou han atès **4.763 persones**. En relació amb la població del Masnou registrada (24.176 persones), les persones ateses pels Serveis Socials Bàsics representen el **19,70%** de la població.



Val a dir que les persones usuàries de l'SBAS mostren un perfil netament femení, ja que, del total de població atesa pels Serveis Socials Bàsics, **2.207** eren dones i **1.582**, homes.



Durant l'any 2023 s'han realitzat actuacions en **2.301** expedients, **377** dels quals han estat expedients nous (16,38%).



S'han realitzat **3.024 entrevistes presencials**,

1.305 entrevistes telefòniques



i 275 visites a domicili.

De mitjana, els professionals de l'EBASP destinen **10 hores setmanals** a entrevistes presencials. El temps estimat d'aquestes entrevistes, tant de primera acollida com de seguiment, és de **60 minuts**.



6. Ajuts de prestacions d'urgència social

a) Ajuts d'urgència social (AUS)

Les prestacions econòmiques d'urgència social que s'atorguen al Masnou estan regulades pel [Reglament municipal de prestacions econòmiques de caràcter social](#) de l'Ajuntament del Masnou, aprovat definitivament mitjançant la seva publicació al BOPB en data 27 de gener de 2023.

L'objecte del document és regular les prestacions econòmiques de l'Ajuntament del Masnou a persones en situacions d'especial necessitat social i/o emergència per a l'atenció de situacions d'estat o risc d'exclusió social.

Les prestacions socials de caràcter econòmic previstes per atendre situacions de necessitat puntuals, urgents i bàsiques i de subsistència, d'acord amb la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic, es classifiquen en:

- a) Prestacions per a alimentació, roba i calçat, i les necessitats bàsiques de subsistència.
- b) Prestacions per garantir els subministraments bàsics (aigua, gas i electricitat) i el funcionament correcte de les instal·lacions bàsiques, així com l'alta de consum d'energia elèctrica, l'escomesa d'aigua o la contractació del gas en l'habitatge habitual.
- c) Prestacions per fer front a la pèrdua temporal o permanent d'habitatge per ruïna, higiene, catàstrofe o altres causes de força major.
- d) Prestacions per a l'atenció de situacions urgents i de greu necessitat que no puguin ser ateses d'acord amb les modalitats previstes.

L'any 2023 s'han atorgat **175 ajuts d'urgència social** per un import de **91.228,47 €** a un total de **116 persones**.



66 ajudes per a la carència o insuficiència de recursos econòmics per al manteniment de l'habitatge habitual

53.971,64 €



6 ajudes de salut i atenció sanitària

3.019,92 €



1 ajuda de desplaçament

172,34 €



99 ajudes d'atenció a infants

33.296,07 €



2 ajudes per a altres situacions urgents i de greu necessitat

768,50 €

b) Beques de menjador del Consell Comarcal del Maresme

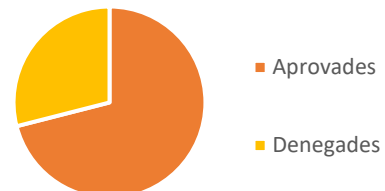
El Consell Comarcal del Maresme aprova cada curs escolar una convocatòria per a la concessió d'ajuts individuals de menjador per



necessitats socioeconòmiques i/o geogràfiques que tenen com a objectiu ajudar a l'escolarització dels nens i nenes que cursin educació infantil de segon cicle, primària i/o secundària obligatòria i als quals no els correspon la gratuïtat del servei de menjador escolar.

L'Ajuntament del Masnou tramita les sol·licituds, però és el Consell Comarcal del Maresme l'administració que les convoca i les concedeix regulades per les Bases reguladores per a la concessió d'ajuts individuals de menjador escolar, adreçats a l'alumnat d'ensenyaments obligatoris i d'educació infantil escolaritzats en centres educatius sufragats amb fons públics i convocatòria per al curs escolar 2023-2024.

Beques menjador Consell Comarcal del Maresme



Per al curs 2023-2024 s'han sol·licitat 514 beques de menjador, 365 de les quals han estat concedides, un 71,01%, i se n'han denegat 149, un 28,98%.

c) Beques de menjador municipals

Des del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament es detecta que hi ha alguns nuclis familiars que es troben en una situació vulnerable i de risc per cobrir les seves necessitats bàsiques, als quals el Consell Comarcal del Maresme ha denegat la beca de menjador per al curs escolar 2023-2024.



L'equip bàsic d'atenció social ha valorat 26 menors empadronats al municipi del Masnou, que pertanyen a 18 nuclis familiars amb una situació de risc socioeconòmic elevat, i als quals correspon tramitar per concessió directa l'ajut social de menjador escolar.

S'han atorgat 26 ajudes de menjador complementàries amb un import total de 19.290 €.

d) Beques per a les activitats d'estiu, casals d'estiu, campus esportiu i "L'estiu és teu"

I. Casals d'estiu i campus esportiu

Durant l'estiu, diverses entitats organitzen casals d'estiu per als infants del Masnou. Per tal que els infants amb dificultats econòmiques i socials puguin participar en les activitats d'estiu organitzades al municipi, des de Serveis Socials s'han becat alguns infants perquè puguin dur a terme casals d'estiu i campus esportius en igualtat de condicions.



Durant l'estiu de 2023 s'han realitzat **25 beques** per al campus esportiu i **30 beques** per a casals d'estiu.

Des de l'Ajuntament del Masnou també s'ha fet un programa d'ajuts municipals adreçat a infants i adolescents d'entre 3 i 16 anys (o estudiants de P3 a 4t d'ESO) empadronats al Masnou destinats a subvencionar la participació en qualsevol activitat d'estiu (casal, esplai, campus esportiu...) que es dugui a terme al Masnou.



II. "L'estiu és teu" - Xanascats

El programa "[L'estiu és teu](#)" és una proposta de l'Agència Catalana de la Joventut (ACJ) del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya que s'adreça als nois i noies de 5 a 16 anys amb l'objectiu que es diverteixin, tot aprenent, durant les vacances d'estiu als albergs de la Xarxa Nacional d'Albergs Socials de Catalunya (XANASCAT).



Des de Serveis Socials del Masnou hem derivat **9 famílies** perquè es puguin beneficiar de beques del programa de **Xanascats "L'estiu és teu"** per participar en estades en cases de colònies.

7. Àmbit de gent gran

a) Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)

El [Servei d'Ajuda a Domicili \(SAD\)](#) s'encarrega de les accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona o família amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social. Les persones beneficiàries del SAD són totes aquelles que per raons físiques, psicològiques o socials presenten incapacitats i/o dificultats en la realització de les activitats de la vida diària. Tot i que el SAD atén majoritàriament persones en situació de dependència, també s'encarrega de donar suport a famílies que es troben en una situació d'exclusió social o en risc de ser-hi.

Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, i potenciar-ne l'autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu entorn familiar i sociocomunitari.

A partir del gener de l'any 2022, SUMAR pren la gestió del SAD Social i Dependència que dona servei al municipi del Masnou.



Durant l'any 2023 s'han atès **177** persones des del Servei d'Atenció Domiciliària.

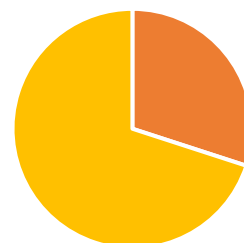
El SAD es classifica en dos tipus:

SAD Social, que són tots aquells serveis d'urgència activats per Serveis Socials, ja sigui per la seva situació o perquè estan en espera de rebre el grau de dependència però és necessària la seva activació.

SAD Dependència, que va dirigit a aquelles persones amb reconeixement del Sistema d'Autonomia i Atenció a la Dependència, el qual estableix el Programa individual d'atenció i adjudica unes hores mensuals d'ajuda a domicili.

El 30% de casos són atesos a través del SAD Social i el 70%, a través del SAD Dependència.

La distribució segons les hores que s'han realitzat l'any 2023 del SAD Social i el SAD Dependència és la següent:



■ SAD Social ■ SAD Dependència

	Hores SAD Social	Hores SAD Dependència	Hores totals SAD
TOTAL	4.321,60	25.368,00	29.689,60

b) Model de copagament i exempció de copagament del SAD

El Decret 394/1996, de 12 de desembre, estableix el copagament per als serveis socials, entre els quals el SAD. El model de copagament és progressiu i estableix les aportacions de les persones usuàries segons els seus ingressos i els preus públics.

El Departament de Drets Socials posa a la disposició dels professionals la calculadora de copagament, que és l'instrument que permet calcular l'aportació que han d'efectuar els usuaris dels serveis no gratuïts inclosos en la Cartera de serveis socials.

Al Masnou, el Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària Municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 14 d'abril de 2011, inclou l'excepció del copagament del preu públic en funció de criteris econòmics fixats i permet aplicar l'exempció del copagament en alguns usuaris d'acord amb la normativa municipal. El **2023** es va valorar l'exempció del copagament segons el Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària Municipal a **37 persones**.

c) Servei de Teleassistència (TAD)

El [Servei Local de Teleassistència](#) és un servei que permet comunicar-se les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any amb professionals que estan preparats per oferir ajuda i acompanyament a les persones que atenen.

El TAD s'activa amb la instal·lació d'un aparell molt senzill a l'habitatge de la persona usuària i d'un braçalel o penjoll que es pot portar posat, connectats mitjançant la línia telefònica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó.



Ofereix una atenció, des de la central receptora, de les consultes de les persones usuàries i activació, si cal, del recurs més adient a la situació manifestada: localitzar els familiars o les persones de contacte, desplaçar al domicili de la persona usuària una unitat mòbil, activar altres serveis d'urgència (061, bombers, policia local...), etc.

Les persones destinatàries són, principalment, persones grans o amb manca d'autonomia personal, que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten característiques idèntiques d'edat o fragilitat.

Durant l'any 2023, **882 persones** van gaudir del Servei Local de Teleassistència al Masnou. La ràtio de cobertura del servei a població del municipi major de 65 anys és del **16,13%**.

Al llarg de l'any, s'han efectuat **192 altes** i s'han produït **68 baixes** d'usuaris en el servei.

El Servei de Teleassistència del Masnou està gestionat per l'empresa prestadora del servei Tunstall Televida.

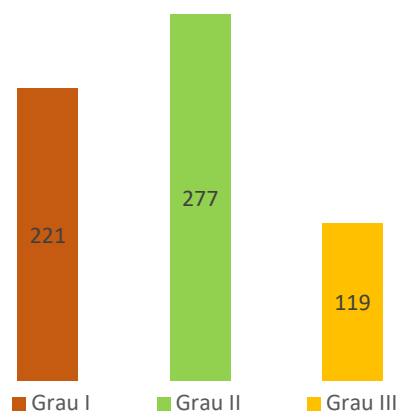
8. Àmbit de dependència i discapacitat

a) Tramitació del Programa individual d'atenció (PIA)

La **dependència** és un estat de caràcter permanent en què es troben les persones que, per raons derivades de l'edat, la malaltia o la discapacitat, o relacionades amb la manca o pèrdua d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, necessiten l'atenció d'una altra persona o ajuts importants per dur a terme les activitats bàsiques de la vida diària.

El reconeixement oficial de la situació de dependència en algun dels graus establerts és un requisit bàsic per accedir a les prestacions econòmiques i de serveis socials reconegudes per la [Llei de la dependència](#). Segons la necessitat d'ajuda de la persona afectada per dur a terme diverses de les activitats bàsiques de la vida diària, els graus de dependència reconeguts per la Llei són:

- **Grau I o dependència moderada:** quan la persona necessita ajuda almenys una vegada al dia per realitzar diverses activitats bàsiques de la vida diària, o té necessitats d'ajuda intermitent o limitada per mantenir la seva autonomia personal.
- **Grau II o dependència severa:** quan la persona necessita ajuda dues o tres vegades al dia, però no requereix la presència permanent d'un cuidador, o té necessitats d'ajuda extensa per mantenir la seva autonomia personal.
- **Grau III o gran dependència:** quan la persona necessita ajuda diverses vegades al dia i, per la seva pèrdua total d'autonomia mental o física necessita la presència indispensable i continuada d'una altra persona o té necessitat d'ajuda generalitzada per mantenir la seva autonomia personal.



El Programa individual d'atenció (PIA) és l'instrument que utilitzen els serveis socials per determinar les modalitats d'intervenció més adequades a les necessitats de les persones d'entre els serveis i les prestacions econòmiques previstes pel seu grau de dependència.

Per confeccionar aquest programa, la persona professional té en compte l'estudi dels aspectes socials i de l'entorn de la persona sol·licitant, la capacitat econòmica, les preferències i necessitats, així com les disponibilitats de recursos a l'hora d'acordar els serveis o les prestacions més adients a la seva situació personal.

Durant el 2023 s'han realitzat **218** programes individuals d'atenció PIA.

El nombre total de persones amb PIA vigent és de **617** persones, 221 de les quals de grau I, 277 de grau II i 119 de grau III.

b) Grup de suport a persones cuidadores no professionals

Els [grups de suport emocional i d'ajuda mútua \(GSAM\)](#) són un recurs adreçat a cuidadors i cuidadores no professionals de persones que es troben en situació de dependència, estiguin o no valorades per la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Els grups són un espai de relació, acompanyament i suport psicològic i emocional que possibilita l'expressió de sentiments, emocions i preocupacions associats a les tasques de cura, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores i, indirectament, la de les persones de qui tenen cura. Pel seu plantejament i enfocament terapèutic, els GSAM no estan pensats com una activitat de formació.

Els GSAM es poden conformar per cuidadors i cuidadores de persones grans amb dependència, de persones amb discapacitat o problemes de salut mental.

Els participants al GSAM del 2023 al Masnou han estat **9 persones**. Per motius aliens a l'Ajuntament ha hagut de començar el gener del 2023.



c) Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda (PMR)

La [targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda](#) permet aparcar en espais reservats per a persones amb mobilitat reduïda i en qualsevol altra zona d'aparcament sense impedir la mobilitat d'altres. Els portadors d'aquesta targeta queden exempts de pagament en totes les zones d'aparcament públiques.

Per poder sol·licitar la targeta d'aparcament cal acreditar, amb la resolució o targeta de discapacitat, que se supera el barem de mobilitat.

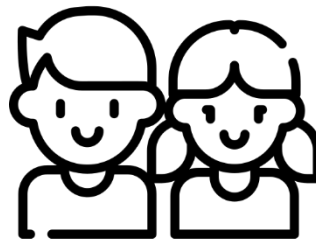
Hi ha dues modalitats: targeta de conductor o de no conductor.

Aquest 2023 s'han tramitat **104 targetes d'aparcament** per a PMR.



9. Àmbit d'infància i adolescència i famílies

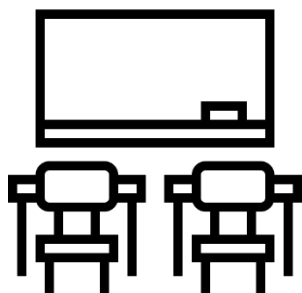
L'àrea d'infància i adolescència inclou serveis i programes amb l'objectiu global d'atendre i donar servei als infants, adolescents i famílies del municipi. Els serveis tenen un objectiu preventiu i treballen conjuntament amb les famílies i les escoles per tal de potenciar les capacitats parentals de les famílies.



En els casos en què s'observen indicadors de risc i que es requereix un pla de treball amb la família també es treballa conjuntament amb l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència del Maresme, així com amb la DGAIA.

a) Comissions socials escolars

Les comissions socials són un espai de treball coordinat entre els membres de les escoles i instituts, l'EAP (equips d'assessorament i orientació psicopedagògica) i els Serveis Socials municipals on es recullen les demandes del centre educatiu en relació amb les situacions de dificultat socioeducativa i on es fa una anàlisi i reflexió per tal de consensuar el diagnòstic, acordar les actuacions de manera interdisciplinària i coordinada, delimitar la intervenció i establir un procés de seguiment i una avaluació posterior.



Durant el 2023 hem actualitzat el document de treball que estableix un protocol i línies comunes de coordinació en relació amb les comissions socials.

L'escola és un espai primordial en la vida dels infants, ja que és on passen una bona part del dia, on es desenvolupen com a persones, adquireixen coneixement a través dels aprenentatges i de les relacions personals amb companys, mestres i professors. La col·laboració dels professionals dels centres educatius és clau en la recerca de noves maneres d'actuar davant el complex entramat social i amb les persones que són subjectes de la nostra tasca professional (infants, adolescents i famílies).

Les situacions que es poden plantejar a les comissions socials són:

- Manca d'hàbits bàsics (alimentació, son, higiene...).
- Mancances en aspectes de salut.
- Problemes relacionats amb l'escolaritat (absentisme escolar, conductes conflictives, manca de seguiment de les tasques, desescolarització...).
- Dinàmiques familiars que no afavoreixen el procés educatiu de l'alumne.
- Dificultats d'aprenentatge, atenció, concentració, més enllà de l'àmbit escolar.

Durant el curs 2023-2024 s'han activat **11** protocols d'absentisme escolar.

Les comissions socials es planifiquen seguint el curs escolar. Durant el curs 2023-2024 s'han realitzat **34 comissions socials** als centres educatius següents:

Escola Lluís Millet, Escola Francesc Ferrer i Guàrdia, Escola Ocata, Escola Rosa Sensat, Escola Marinada, INS Maremar, INS Mediterrània, Escola Escolàpies, Escola Sagrada Família, Escola Bergantí i Escola El Cim Teià.

Les comissions socials estan formades bàsicament pels professionals següents:

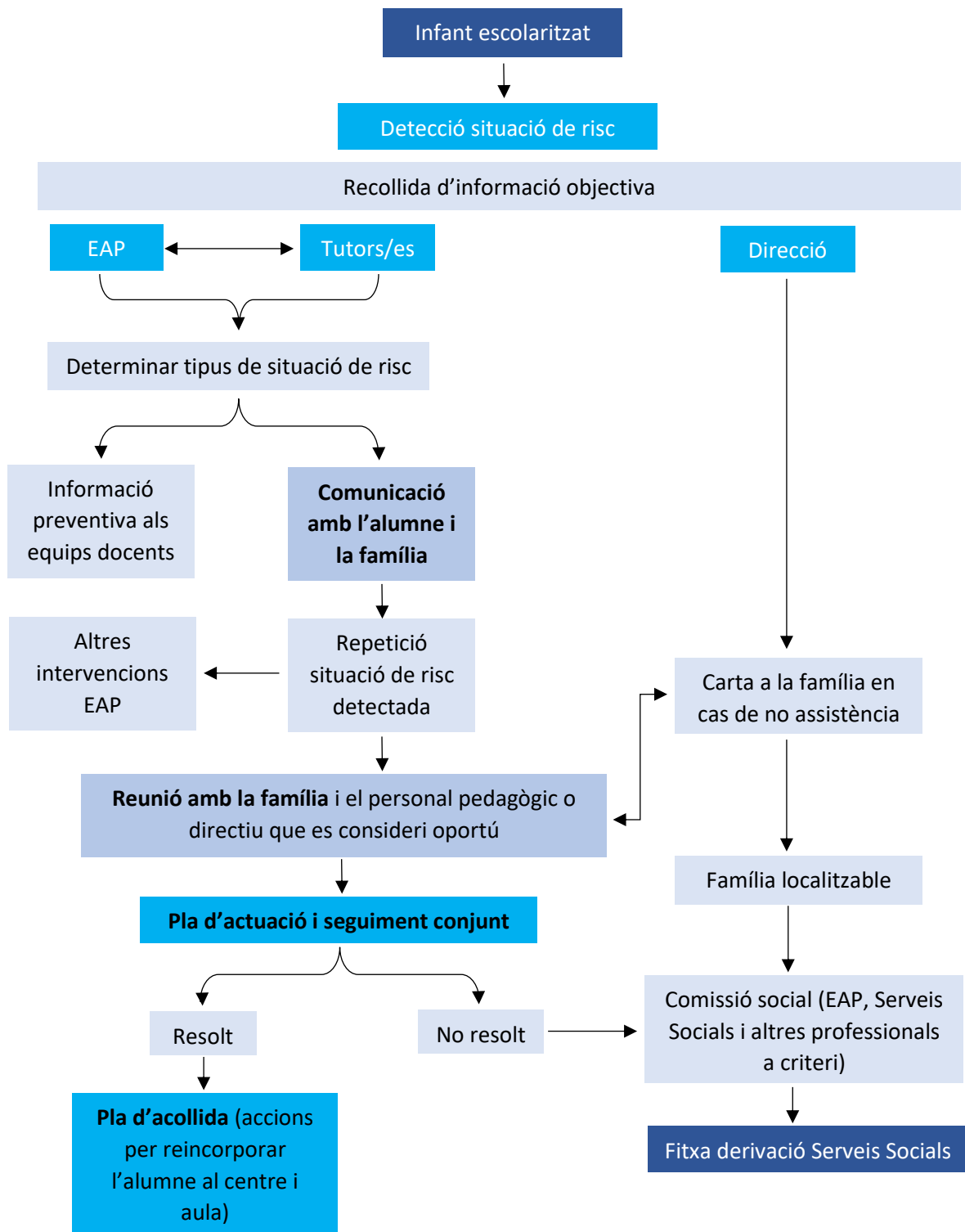
- Membre/s de l'equip directiu del centre escolar (i personal docent que es consideri oportú)
- Educadors/es socials dels Serveis Socials municipals i del SIAF
- EAP
- Orientador/a, en el cas dels instituts

A part d'aquests professionals també s'ha de poder comptar amb la presència d'altres quan s'escaigui: vetllador/a, psicòleg/òloga, psiquiatre/a, pediatre/a, etc.

Proposem un model metodològic fonamentat en els principis de corresponsabilitat, prevenció i enfocament comunitari, prevenció, proactivitat, professionalitat i confidencialitat. Apostem per un model consensuat d'intervenció, partint d'uns principis comuns i basat en una metodologia compartida de tots els agents que en formen part.

Entenent les especificats de cada centre i a través del circuit establert, la CS recull les situacions detectades, les analitza, planifica i avalua la intervenció, sempre des de la visió conjunta i interdisciplinària que proporciona aquest espai de treball.

El circuit de detecció i intervenció dels casos que es treballen a les comissions socials és el següent:



Derivació Serveis Socials

Full derivació EBAS + Informe amb intervencions realitzades per l'EAP

Té referent a l'EBAS?

Sí

No

Es deriva

S'obre expedient

Vinculació al SIS
(en cas necessari)

Referent EBAS + (SIS) + Centre
Educatiu: **Citació família**

Realització d'un pla de treball

(Implicant l'alumne/a, la
família, el centre escolar i
professionals dels centres
educatius convenients)

Utilització de
recursos externs

Recursos:

- Ajuts socials
- Espai jove Ca n'Humet
- Servei d'atenció a domicili (SAD)
- Treballadora familiar (segons disponibilitat)
- Serveis d'atenció psicològica (segons disponibilitat)
- Reforç escolar (Càrites, Ca n'Humet i altres)
- Esport
- Casal / Colònies d'estiu
- Creu Roja

Accions:

- Entrevistes amb la família (o família extensa en cas necessari)
- Tutoritzar l'infant o adolescent (en l'espai cedit pel centre escolar)
- Visita a domicili
- Sol·licitar assessorament (infància en risc) i estudi (alt risc) a l'EAIA

Resolt

No resolt

No hi assisteix

Citació per carta

No hi assisteix

Citació via Policia
Local

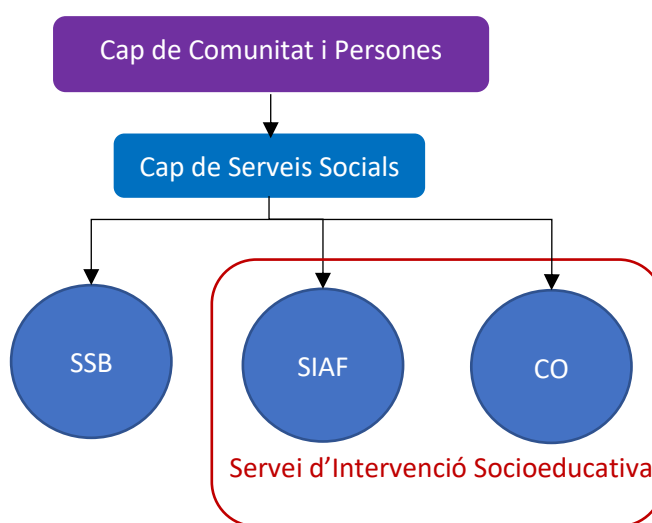
No hi assisteix

Realització informe
judicial

Notificació a fiscalia
de menors

10. Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS)

Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) es defineixen com un conjunt de serveis diürns que tenen per objecte donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i d'esbarjo i la compensació de les mancances socioeducatives de les persones ateses, mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.



Els SIS són uns serveis pensats com a recurs de detecció i prevenció de les situacions de risc i donen prioritat a aquelles famílies en què els infants puguin presentar algun tipus de necessitat fisiològica, cognitiva i emocional. A partir de la detecció d'aquestes necessitats pretén generar noves oportunitats i experiències enriquidores per tal de prevenir-les i disminuir-les.

Els SIS no són uns serveis finalistes, ni únics, sinó que preveuen que infants o adolescents usuaris participin en altres recursos del territori que ajudin a la seva socialització mentre es produeix l'atenció o en el moment en què s'assoleixin els objectius educatius per als quals van accedir als serveis.

Els serveis d'intervenció socioeducativa tenen com a finalitat fonamental assegurar que els progenitors o les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents tinguin l'oportunitat d'oferir-los aquest nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral adequat (article 18.2 de la Convenció sobre els Drets de l'Infant, i articles 12.1 i 12.2, 37.3 i 37.4 i 41 de la Llei dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència).

a) Servei d'Atenció Diürna (SADI) - Centre Obert Maricel

El [Centre Obert](#) es un servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.

Les intervencions es porten a terme sempre des d'una mirada sistèmica, ja que aquest és el nostre enfocament general de la intervenció.

El Centre Obert Mar i Cel disposa de **54 places** i la derivació dels casos es realitza d'acord amb la valoració tècnica dels professionals de Serveis Socials. Es planifica un pla de treball consensuat entre els professionals de Serveis Socials i l'equip tècnic del Centre Obert. Un cop s'assoleixen els objectius estipulats en el pla de treball es proposa l'alta de l'infant del recurs i així s'hi facilita

l'accés a altres participants. Durant l'any 2023 han estat atesos **47** infants al Centre Obert Maricel.

La metodologia d'intervenció inclou:

Activitats grupals. A través de dinàmiques grupals es fomenta un espai de convivència per potenciar la cohesió, l'esperit de grup i el treball en equip. L'eix transversal del curs en totes les activitats ha estat el treball i la gestió emocional, l'autoregulació, les habilitats socials i l'acompanyament emocional.

Tutories individuals. Es reserven espais per a una atenció individual adequada a les necessitats, interessos i potencialitats de cada infant i adolescent. D'acord amb aquestes necessitats es realitza el Projecte educatiu individualitzat (PEI).

Basquet. En conveni amb The Ricky Rubio Foundation s'organitza l'activitat de bàsquet, en què el joc s'usa com a mitjà tant educatiu com esportiu per a la formació de les persones.



Piscina. Aquesta activitat es considera molt enriquidora, especialment per als més petits, ja que permet un contacte amb la natació i la pèrdua de la por a l'aigua.



Reforç escolar. En col·laboració amb la Fundació La Calàndria, es realitza el reforç escolar amb els infants i adolescents amb una professional especialitzada.

Treball amb famílies. Un dels objectius generals és la millora de la relació i el vincle amb les famílies i l'entorn. Es treballa per valorar i potenciar la família com a nucli principal de socialització de l'infant.

Treball comunitari. Per tal de donar a conèixer el recurs a la comunitat i col·laborar amb entitats del municipi s'han programat tres activitats complementàries de caràcter comunitari:

- Es va dur a terme una activitat per celebrar el **Dia Mundial dels Drets dels Infants**. En col·laboració amb Little&Co i el Taller dels Cavallets. La activitat va ser oberta a tots els infants del municipi. Va consistir en la realització d'un **mural reivindicatiu dels drets** i com els feia sentir que a vegades no es complissin.
- Es va realitzar una sortida a la **Fundació Mona**, encarregada de la cura i rehabilitació de ximpanzés maltractats.
- En col·laboració amb la **Fundació Ricky Rubio**:
 - Es va organitzar una trobada de tots els Comunitat Teams (infants que reben entrenaments per part de la Fundació de tot Catalunya al pavelló del Masnou i es va dur a terme una jornada de **partits i activitats** entre els infants durant tot un matí).
 - Es va fer un **entrenament solidari** en què els infants van rebre un entrenament proporcionat per figures conegudes dins el món del bàsquet i també van rebre un equip nou de bàsquet.



L'horari d'atenció directa del Centre Obert Maricel és de dilluns a divendres de 16.30 a 20 h. Durant els períodes de vacances escolars (no lectius) l'horari d'atenció i activitat per als infants ha estat de matí, de 10.30 a 14 h.



El Centre Obert Mar i Cel està gestionat per l'empresa pública SUMAR des del curs 2020-2021.

[Memòria del Centre Obert Maricel](#)



b) Servei d'Intervenció i Acompanyament a Famílies, Infants i Adolescents en Situació de Risc (SIAF)

El Servei d'Intervenció i Acompanyament a Famílies (SIAF) es un servei d'intervenció social i acompanyament per a famílies amb mancances d'habilitats parentals i socials que provoquen una situació de risc en l'infant o adolescent, al qual també s'ofereix acompanyament socioeducatiu. Aquest servei complementa la capacitat d'intervenció del Centre Obert com a part dels Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) dins del conjunt dels Serveis Socials municipals.

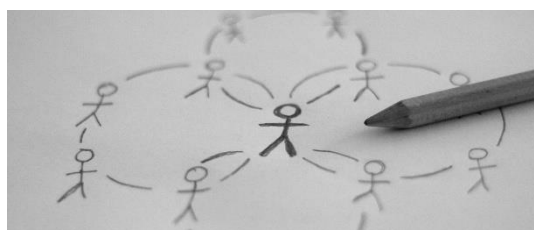
El servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF) té la finalitat de prevenir situacions de risc i exclusió social, mitjançant la

prestació del suport necessari a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc, per aconseguir que aquests tinguin

cobertes les seves necessitats bàsiques en el seu nucli familiar, i evitar l'agreujament de la situació de risc.

La intervenció del SIAF no només se centra en els infants i adolescents en situació de risc, sinó també, i sobretot, en les seves famílies.

El SIAF es basa en la intervenció directa amb les famílies. Des del SIAF hem atès un total de **36 nuclis familiars**.



Són funcions bàsiques del SIAF:

- Concebre la comunitat com un recurs en el procés d'acompanyament a la persona.
- Acompanyar la vinculació de la persona al seu entorn.
- Promoure l'enfortiment de la persona.
- Fomentar la participació de les persones en el desenvolupament del servei.

També esdevé un agent arrelat a la comunitat, sobretot pedagògica i lúdica. Aquest fet permet enfortir la capacitat resilient, de cura i suport mutu de les comunitats.

11. Suport psicològic preventiu per a famílies. Teràpies familiars

Les [teràpies familiars](#) són un suport psicològic temporal, de caràcter preventiu, adreçat a famílies amb dificultats relacionals que afecten el desenvolupament emocional i social correcte dels seus membres, en coordinació amb els Serveis Socials Bàsics.

Durant el 2023 s'han derivat **53 famílies** al servei de suport psicològic preventiu per a famílies.



12. Atenció a la Dona

Les dones del Masnou disposen de diversos serveis d'informació i atenció, que funcionen coordinadament. El **Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)**, de titularitat municipal, informa sobre qualsevol matèria, com ara salut, treball, habitatge, serveis i recursos per a les dones, i, si escau, deriven cap a les entitats i organismes que en són responsables.

El SIAD ofereix informació, atenció integral i recursos terapèutics i d'orientació jurídica per a dones que es troben en el procés de recuperació i reparació, que han patit o pateixen situació de violència, i també a llurs fills i filles.



a) Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD)

El [SIAD](#) és un servei d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament, en relació amb l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits relacionats amb la seva vida (laboral, social, personal i familiar) i, molt especialment, per a les que pateixen situacions de violència masclista.

S'ofereix acollida, informació, orientació, suport, acompanyament terapèutic i assessorament individual, mitjançant els serveis de què disposa.



És un servei que atén adolescents, joves i dones que hagin patit violència o n'estiguin patint, en totes les seves formes, i en tots i cadascun dels àmbits de la seva vida personal.

També s'atenen els fills i/o filles de les dones que han patit o estan patint una situació de violència masclista i s'ofereix a les dones i als seus fills i filles suport psicològic individual, suport psicològic grupal, grups d'ajuda mútua i assessorament jurídic especialitzat, entre d'altres.

El **SIAD Jove** és un servei específic per a dones i persones no binàries joves que ofereix informació, orientació i assessorament amb perspectiva de gènere per als i les joves del municipi, així com escolta activa i desenvolupament de polítiques de gènere o igualtat, i la sensibilització sobre desigualtats existents entre homes i dones. A més, es crearan espais per a la reflexió i el debat entre el jovent.

El Servei està format per quatre treballadores:

- Una **treballadora social** amb una jornada de 25 hores la setmana, 5 hores de les quals les destina a les tasques de la coordinació de l'equip.
- Una **psicòloga de dones**, que atén un matí i una tarda a la setmana.
- Una **psicòloga infantojuvenil**, que atén dues tardes al mes.
- Una **advocada**, que atén dues tardes al mes.

Els serveis que ofereix el SIAD són:

- **Informació, atenció i seguiment.** Consisteix a fer la primera atenció i l'acollida a les dones que s'adrecin al servei, fer el seguiment dels casos i les derivacions internes o a serveis externs que siguin adients, coordinar les diferents prestacions i el conjunt del SIAD amb els Serveis Socials municipals i l'àmbit d'Igualtat.
- **Atenció psicològica.** Consisteix a donar el suport psicològic i l'acompanyament emocional necessari per a la millora de les situacions vitals que originin la demanda.
- **Assessorament jurídic.** Consisteix a oferir assessorament jurídic especialitzat per a les dones usuàries, bàsicament sobre temàtiques civils (separacions, divorcis, custòdia, parelles de fet...), laborals i penals (violència masclista...).

Durant el 2023, les quatre professionals del SIAD han atès **110 persones** (infants, joves i dones) i han realitzat **488 intervencions**.

L'horari d'atenció presencial és el següent:

SIAD Dones (plaça de la Igualtat, 1)

Dilluns, dimarts, dijous i divendres, de 9 a 14 h

Dimarts i dimecres, de 16 a 19 h

SIAD Jove (Espai Jove de Ca n'Humet)

Dijous, de 16 a 19 h

b) Acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista

És un servei especialitzat, residencial i temporal, que ofereix acolliment i atenció integral per possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i a les seves filles i fills dependents, que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, tot vetllant per la seva autonomia.

L'objectiu del [recurs residencial d'urgència](#) és oferir acolliment temporal d'urgència (aproximadament 15 o 20 dies) amb garanties de seguretat i suport psicosocial, a aquelles dones i els seus fills i filles que es troben en situació de risc per haver patit violència masclista, fins que es trobi una sortida adient a la nova situació de la família.

Les persones destinatàries del recurs són dones que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en la manifestació d'agressions sexuals, de tràfic i explotació sexual, de mutilació genital femenina o risc de patir-ne i de matrimoni forçós, així com els seus fills i filles.

c) Xarxa de prevenció de la violència contra les dones

La xarxa de prevenció de la violència contra les dones és un exemple de treball comunitari que implica els agents que treballen amb el col·lectiu de dones víctimes de violència masclista. Es reuneix cada tres mesos per tal de fer un seguiment de la situació de les dones víctimes de violència i hi participen Serveis Socials, el SIAD, el Grup d'Atenció a la Víctima de Mossos d'Esquadra (GAV), Policia Local, els treballadors i treballadores socials del CAP Masnou i CAP Ocata, i el CSMA.

D'acord amb les necessitats detectades i compartides a la xarxa, cada agent pot acompanyar les dones ateses de manera coordinada.

d) Servei ATENPRO

El Servei [ATENPRO](#), creat el 2004, ofereix teleassistència a les víctimes de violència masclista, inicialment només per a dones amb ordre de protecció, però ampliat el 2023 per incloure totes les víctimes segons el Conveni d'Istanbul.

Utilitza dispositius com mòbils o polsadors d'emergència per permetre contacte immediat amb el Centre de Control ATENPRO, que ofereix atenció social i psicològica 24 hores. En cas d'emergència, mobilitza els recursos necessaris i fa un seguiment periòdic de les usuàries.

13. Servei d'Orientació Jurídica (SOJ)

El [Servei d'Orientació Jurídica \(SOJ\)](#) és un recurs que proporciona a les persones usuàries un primer consell de caràcter jurídic orientador, no directiu i gratuït, així com informació sobre la possibilitat de recórrer als serveis de mediació o altres sistemes alternatius de resolució de conflictes per tal d'evitar el conflicte processal o analitzar la viabilitat de la pretensió.



Durant l'any 2023 s'han realitzat **116 derivacions** al Servei d'Orientació Jurídica (SOJ).

14. Centre de Distribució d'Aliments (CDA) La Sitja

El Centre de Distribució d'Aliments (CDA) de La Sitja és el punt únic de distribució gratuïta d'aliments al municipi. La Sitja atén totes les famílies i persones en situació de pobresa o exclusió social derivades pels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament.



És fruit de la col·laboració entre l'Ajuntament i tres entitats del municipi: Càritas, Creu Roja i la Fundació Temps i Compromís.

Durant el 2023 s'han atès a **421 famílies** compostes per **912 beneficiaris**.



S'han activat **853 prescripcions** i s'han realitzat **7.004 entregues d'aliments**.



15. Pobresa energètica

La [Llei de pobresa energètica](#) protegeix les persones i les unitats familiars en situació de vulnerabilitat econòmica o risc d'exclusió residencial davant dels talls que puguin acordar les companyies subministradores d'electricitat, gas i aigua potable per manca de pagament.



Els motius pels quals es pot considerar que una persona o unitat familiar està en risc d'exclusió residencial queden recollits en la Llei 24/2015.

Durant el 2023 s'han realitzat **128 informes de risc d'exclusió residencial**, per així evitar el tall dels subministraments.



L'objectiu del projecte Sostre 360 ° és ajudar joves d'entre 18 i 24 anys en situació de sense llar a assolir la seva emancipació i integració social. Les intervencions dels i les professionals volen evitar la cronificació de la situació de vulnerabilitat i, en alguns casos, de deteriorament físic i de salut mental. El programa també preveu la complementació d'una alternativa habitacional en els casos en què sigui necessària.

La proposta d'entrada dels joves es fa a través dels Serveis Socials Bàsics del territori i la Comissió Gestora serà la responsable de decidir la seva admissió, així com de donar una resposta ràpida, adequada i coordinada a la necessitat d'atenció social integral.

Formen part de la Comissió Gestora professionals de Serveis Socials, Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència, Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats, Policia Local, Mossos d'Esquadra, Centre de Salut Mental d'Adults, CAS i l'equip gestor del programa de la Fundació Resilis.



S'han realitzat **11 comissions gestores** durant l'any 2023.

Durant l'any 2023 s'han atès **14 casos** al projecte Sostre 360 °. Des de l'aplicació del contracte programa 2022-2025, el projecte Sostre 360 ° s'ha integrat en la fitxa 48 d'atenció a persones sense llar, se n'han ampliat les places de 10 a 15 i s'ha ampliat el perfil de destinataris.

Durant el 2023 hi ha hagut **1 cas nou** i **6 baixes** del projecte.

Aquest projecte forma part de la Fitxa 48 del Contracte Programa i amb el suport del Departament de Drets socials i Finançat pels Fons Next Generation de la Unió Europea.

[Memòria Sostre 360 °](#)



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Drets Socials**

18. Treball en xarxa i suports d'entitats del tercer sector

a) ACSAM

El programa ACSAM consisteix en un treball coordinat entre els professionals del CSMA del Maresme Sud i els Serveis Socials del Masnou per aconseguir els objectius següents:

- Obtenir un cens de persones que per diferents raons no tenen accés a la cobertura sanitària psiquiàtrica i aconseguir la vinculació en el màxim de casos possibles.
- Treballar més estretament amb els Serveis Socials i centres d'atenció primària de Salut del municipi.
- Detecció de nous casos de trastorns mentals sever (TMS).
- Establir un diagnòstic amb més fiabilitat.
- Aconseguir la millora de signes i símptomes de la malaltia.
- Aconseguir que el pacient pugui arribar a vincular-se als serveis de la comunitat.

Durant l'any 2023 s'han compartit un total de **44 casos** en reunions mensuals de coordinació entre els professionals de salut mental i de Serveis Socials.

A partir de les coordinacions fetes s'han programat altres actuacions, com entrevistes conjuntes, visites a domicili o altres gestions coordinades per part dels dos serveis.

b) Programa MAIS

El projecte MAIS és un programa de mesures actives d'inserció sociolaboral per a persones destinatàries de la renda garantida de ciutadania i persones en risc o en situació d'exclusió social.

Des de Serveis Socials realitzem sessions de coordinació mensuals amb la referent del programa MAIS per tal de fer un seguiment dels casos compartits.

c) Càritas

I. Ajudes econòmiques

Amb l'objectiu de millorar les condicions de vida de les persones, Càritas disposa de suports econòmics puntuals per atendre les seves necessitats més bàsiques i/o urgents: pagament de rebuts de subministraments, lloguers, transport, despeses de salut no cobertes pel sistema públic, entre d'altres.

Des de Serveis Socials s'han sol·licitat **14 peticions** de suport econòmic a Càritas.

II. Reforç escolar

Des de Càritas s'organitzen grups de reforç escolar per a infants de primària i secundària. Durant dues tardes a la setmana, els nens i nenes assisteixen al reforç derivats per Serveis Socials.

Durant el 2023 hi ha hagut tres grups de reforç, dos de primària i un d'ESO. Hi han participat **20 infants**.

III. Orientació laboral

Des de Càritas s'atenen persones amb perfils de major vulnerabilitat social per poder treballar processos d'inserció laboral i en l'assoliment de determinades capacitats, habilitats relacionals i laborals, així com en les actituds positives davant les exigències de les relacions laborals.

El primer dijous de cada mes organitzen les sessions grupals laborals de Càritas.

d) Fundació Formació i Treball

I. Rober

Des de Serveis Socials tenim establerta col·laboració amb la Fundació Formació i Treball per poder atorgar a usuaris amb dificultats econòmiques targetes per a la compra de roba de segona mà a les seves botigues.

e) Creu Roja

I. Targetes d'aliments

Des de Creu Roja s'ofereix a Serveis Socials del Masnou un programa de targetes d'alimentació adreçat a aquells col·lectius amb problemàtiques de salut o de major vulnerabilitat.

Durant el 2023 s'ha proporcionat suport d'aliments a **30** persones per motius de salut i **111** per situació de vulnerabilitat.

II. Programa de retorn escolar

Des de Creu Roja s'ofereixen ajudes econòmiques per a despeses escolars que inclouen ajudes per a llibres, materials i roba esportiva per a famílies derivades de Serveis Socials. Durant el 2023 s'han proporcionat **25 suports econòmics** destinats a aquest programa.

19. Supervisió d'equips de serveis socials bàsics

El servei de supervisió ofereix suport perquè els tècnics i les tècniques puguin desenvolupar la seva tasca d'una manera més objectiva, així com aprofundir en els aspectes emocionals que inevitablement intervenen quan es treballa amb persones i amb el seu malestar. La supervisió és un espai de trobada, intercanvi i reflexió per cercar, entre els professionals, diferents enfocaments del diagnòstic social, així com estratègies en la intervenció amb les persones usuàries.

També es treballa el posicionament d'aquests professionals respecte de l'equip i la mateixa organització.

Aquests espais de supervisió són conduïts per professionals amb formació i experiència en aquest camp. Les sessions es realitzaran de manera presencial o telemàtica segons la proposta metodològica específica i/o el que assenyalin els protocols preventius de salut en cada moment.

Els objectius d'aquest recurs són:

- Donar suport professional per a la recerca de diferents enfocaments de diagnòstic així com diferents metodologies i estratègies d'actuació sobre el cas.
- Treballar i reforçar les dinàmiques dels equips, les competències professionals i relacionals, així com les qüestions organitzatives que ajudin a millorar la comunicació, la interrelació dels equips i la coordinació professional.

Les sessions de supervisió s'estructuren de setembre de 2022 a juny de 2023

Durant el curs 2022-2023 s'han realitzat **9 sessions** de supervisió de **2 hores** amb un total de **18 hores en total**.