

Serveis Socials, un compromís amb les persones

L'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt es reorganitza per tal de millorar l'atenció a les persones donat l'increment de la demanda d'ajut social i econòmic. Els serveis socials continuen així amb un compromís ferm amb la qualitat de servei i amb l'atenció als col·lectius més vulnerables.

➔ Les visites es poden concertar en persona al C/Mestra Viladrosa, 7 o trucant al 937509016

La Llei de Serveis Socials de 2007¹ i la Llei de Dependència 39/2006 han significat la universalització dels Serveis Socials. Aquest fet, juntament amb els canvis socials i la crisi econòmica dels darrers anys, han provocat un increment de les persones que per diferents motius demanen ser atesos pels Serveis Socials municipals.

Aquests canvis, juntament amb la voluntat política i tècnica d'avançar cap a uns serveis de qualitat que donessin resposta a les noves necessitats socials, van impulsar l'implementació del Pla de Modernització i Millora de la Qualitat dels Serveis Socials. El Pla ha guiat en els darrers anys la intervenció realitzada pels Serveis Socials de l'Ajuntament de Vilassar, els quals han experimentat una gran transformació interna, tan a nivell estructural com de funcionament². Aquests canvis es basen en l'adopció del model de millora continua, fonamentat en la millora de la qualitat dels serveis.

➔ El Pla de Modernització i Millora de la Qualitat ha estat una eina imprescindible per tal de donar cobertura a l'increment de la demanda. Aquest Pla implica un nou model de Serveis Socials basat en la proximitat, la qualitat dels serveis, la transparència i la universalització.

La voluntat d'adaptar-se a la realitat social i econòmica i afrontar la universalització dels Serveis Socials, ha portat a la regidoria a iniciar, durant l'any 2012, un procés de reorganització dels Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) per tal de fer-los més eficaços i eficients i poder assumir l'increment de la demanda de la població del municipi.

➔ Els SBAS están compostats per:

L'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS), que compta amb una treballadora social, un educador i una administrativa.

Aquesta reorganització implica la voluntat de cercar solucions en un context de crisi socioeconòmica amb el mateix nombre de professionals, però amb menys recursos.

L'òrgan que vertebrava aquesta nova organització és el Grup de Qualitat, que reuneix mensualment als referents de cada servei i te com a objectiu planificar els diferents programes i accions, així com crear nous projectes i formules d'intervenció social per tal d'atendre les necessitats de la població vilassarenca.

El Servei d'Atenció Social(SAD), es compona d'una coordinadora, dues treballadores familiars i un servei extern de treballadora de la llar.

Aquest nou model de funcionament de l'SBAS ha de facilitar la redistribució de tasques entre els professionals i la seva coordinació, així com el treball transversal, tant a nivell intern

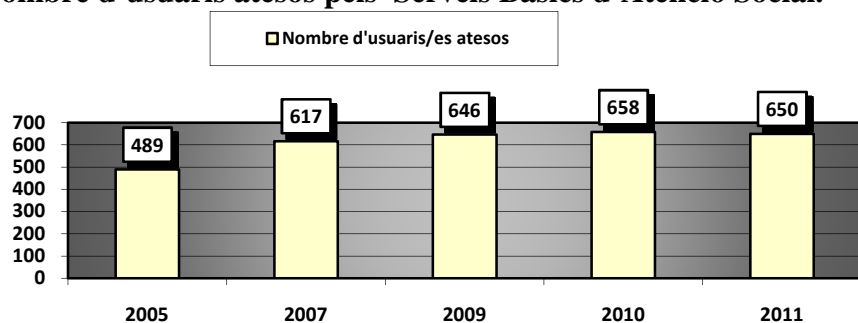
El Centre Obert format per dues educadores socials amb el reforç de

¹ L'article 1 de la llei resumeix la seva voluntat: "Regula i ordena el sistema de serveis socials amb la finalitat de garantir-ne l'accés universal, per així fer efectiva la justícia social i promoure el benestar del conjunt de la població".

² L'organigrama funcional, així com el catàleg dels programes que es porten a terme pels diferents serveis, recursos i professionals que configuren els serveis socials del municipi, es poden trobar a la web de l'ajuntament www.vilassardedalt.cat.

com amb d'altres departaments, per tal de trobar respostes globals a les situacions de vulnerabilitat. D'altra banda la interdisciplinarietat dels/les diferents professionals de l'equip, facilita una resposta integral i més adient a les demandes de la població atesa.

Nombre d'usuaris atesos pels Serveis Bàsics d'Atenció Social.

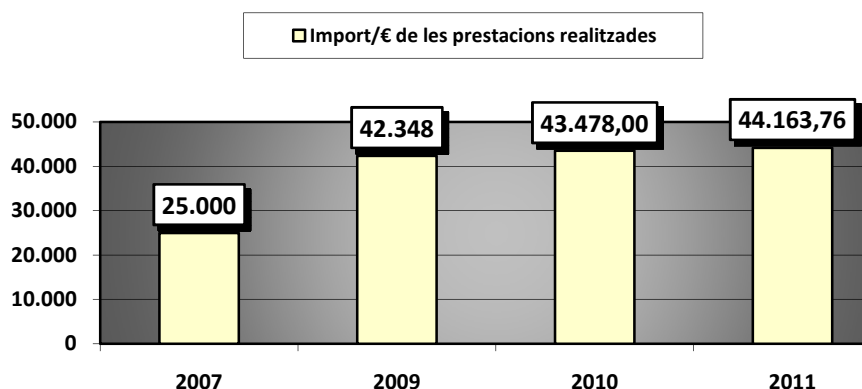


➔ *650 persones han estat ateses pels Serveis Socials Bàsics durant 2011, això significa un 7,3% de la ciutadania de Vilassar de Dalt.*

Pel que fa referència als casos de Dependència atesos pels serveis socials, cal destacar que des de 2007 fins a finals de 2011, s'han tramitat les demandes de 523 persones -corresponents als graus de dependència III, II i I.2 (d'aquest darrer grau només s'ha permès tramitar els expedients sol·licitats abans del 31/12/2011). Aquestes persones han rebut prestacions econòmiques per tal de romandre al seu domicili amb un curador familiar, rebre serveis des del SAD municipal, assistir a Centres de Dia i/o ser ateses en centres residencials.

La situació de crisi econòmica ha incrementat també el nombre de persones que per raons econòmiques han necessitat atenció per part dels Serveis Socials municipals. En la gràfica següent, s'observa l'increment de prestacions econòmiques tramitades per l'EBAS amb pressupost municipal.

Import de les prestacions a usuaris atesos pel Programa d'ajuts econòmics.



➔ *Es manté la inversió. Per tal d'abordar la situació econòmica de crisi i l'augment del nombre d'usuaris/es atesos/es i les seves necessitats creixents, l'ajuntament ha mantingut de forma continuada la partida corresponent Treball Social amb famílies.*

Al 2011 s'han atorgat ajuts per un total de 44.163,76€ on la despesa més important ha estat per ajuts a l'habitatge amb 20.706,16 €, per tal d'evitar situacions de desnonament, pèrdua d'habitatge i talls de subministraments; seguit de les beques de menjadors escolars amb 14.990,60€; del material escolar, extraescolars i leure infantil amb 4.869€; de l'alimentació i necessitats bàsiques amb 2.939 €; de salut i atenció sanitària, 519€ i, per últim, per transport 140€.

El nombre de persones beneficiaries del Programa del Banc d'Aliments també ha crescut lleugerament en aquest darrers anys. Al 2009 es va donar cobertura d'aliments de primera necessitat a 40 famílies que representaven 103 persones ateses, al 2010, la demanda creix

lleugerament amb 43 famílies i un total de 109 persones beneficiaries d'aquest programa. Al 2011 es van atendre 45 famílies i un total de 123 persones.

Tanmateix, l'any 2011, a través d'un conveni amb l'empresa Humana, 18 famílies es van beneficiar de vals gratuïts bescanviables per roba en les seves botigues. Es varen entregar vals per un valor total de 900€.

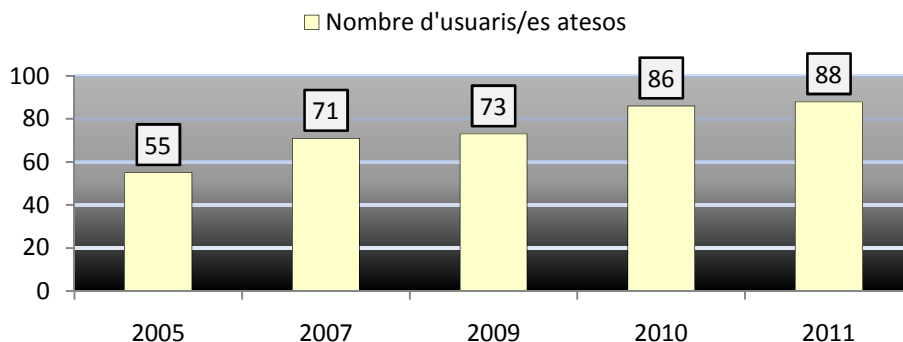
Les prestacions econòmiques formen part del Pla de Treball que es pacta amb les famílies i/o persones per tal de superar les situacions de crisi. Aquesta intervenció, fa necessari el treball en xarxa amb els diferents serveis, entitats i associacions del municipi, així com amb altres departaments de l'Ajuntament i administracions.

El Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), ha incrementat el nombre d'atencions. Fruit del desplegament de la Llei de Dependència - que delega en els ajuntaments la prestació del Serveis d'Atenció Domiciliària- les famílies han vist reconegut el dret de rebre recolzament per atendre les situacions de dependència al domicili. Dels 88 casos atesos el 2011, més del 55% corresponen a persones reconegudes per la Llei de Dependència.

L'objectiu principal del SAD és el d'aportar solucions, en el propi entorn familiar, a aquelles persones que per edat, malalties o accidents presenten cert grau de dependència funcional, psicològica i/o social. El servei ofereix els recursos adients per a cobrir les expectatives i necessitats dels seus usuaris.

Nombre d'usuaris atesos pel Servei d'Atenció Domiciliària (SAD):

Nombre d'usuaris/es atesos



Aquestes 88 persones han rebut, durant el 2011, atenció directe al seu propi domicili (ajuda a la llar, ajuda personal, suport al/s cuidador/s i suport a la família). A més, com atenció complementària el SAD, 49 persones han rebut assessorament per atendre als seus familiars amb millors condicions (assessorament tècnic, tècniques de prevenció i educatives) i altres 93 persones han comptat amb la prestació del Banc d'Ajudes Tècniques del SAD (cadires de rodes, croses, caminadors, cadires de dutxa, taules de bany, taules de transferència, coixins anti-escars,...). Finalment, 4 persones amb importants dificultats d'autonomia i/o mobilitat han estat beneficiaris/es del projecte d'àpats a domicili.

→ Els professionals dels SBAS tenen com a objectius prioritaris la prevenció, la implicació de les persones i el treball en xarxa amb la comunitat, per tal de potenciar l'autonomia de les persones i realitzar un treball global que les ajudi a sortir de la situació de risc d'exclusió social.

El SAD gestiona també les teleassistències. Durant el 2011 es van instal·lar 151 aparells en domicilis on hi viuen persones grans soles o que passen en soledat la major part del dia, i en domicilis de persones discapacitades que compleixen els requisits per ser ateses (es dona atenció al 10% de la població major de 65 anys, 1.483 persones)³.

Pel que fa a la infància, el Centre Obert de Vilassar de Dalt funciona des del 1997 amb la voluntat de treballar la prevenció i reforçar l'educació formal dels nois i noies del municipi i donar suport a les seves famílies durant l'etapa de la preadolescència i adolescència.

El Centre Obert ha incrementat en aquests darrers anys el nombre d'usuaris atesos dels quals en fa un seguiment, i ha facilitat la participació de la població infantil i juvenil del municipi a través d'una sèrie d'activitats obertes per tal de fer-lo més accessible a la població en general. Durant l'any 2011, el Centre Obert va atendre 70 nois i noies, tant en les seves activitats de caire individual i formatiu com en les lúdiques i esportives. La tasca realitzada pels educadors i la vinculació dels menors amb aquests professionals implica el 100% d'assistència i de participació en les activitats i espais dissenyats per a ells.

L'aposta per millorar el servei i incrementar la qualitat s'ha concretat a nivell d'infraestructura. El mes de gener d'aquest 2011 es va traslladar el Centre Obert a l'antiga Escola Francesc Macià (edifici Joan Maragall, 34) on es gaudeix d'unes millors instal·lacions i més adequades al servei que permet donar encara més qualitat a la intervenció socioeducativa.

Pel que fa als Serveis Socials especialitzats en la intervenció es centra en tres eixos: l'atenció a la diversitat, a la Igualtat de Gènere i l'atenció a la gent gran.

Les polítiques d'atenció a la diversitat han estat una constant des de fa molts anys al municipi. Vilassar de Dalt no ha tingut mai un alt índex de població immigrada⁴, aquest fet, juntament amb una arribada progressiva i el treball realitzat pels tècnics durant els darrers anys, ha permès processos d'adaptació i integració graduals sense l'aparició de conflictes.

→ *Els Serveis Socials Especialitzats estan compostats pel Servei d'Atenció a la diversitat, el Servei d'Igualtat home-dona i el Casal de dia d'atenció a la gent gran.*

En l'actualitat, l'Ajuntament disposa d'un circuit d'acollida que comença a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà. A partir d'aquí es posa en contacte la persona nouvinguda amb la tècnica del servei d'atenció a la diversitat -una mediadora intercultural-. D'aquesta manera, s'atenen les necessitats d'aquesta nova població. Aquest tasca, contribueix i facilita els seus processos d'arrelament i integració al municipi.

Durant el 2011 es va iniciar el desplegament del Pla Municipal d'Actuació per la Igualtat de Gènere que marca les línies i actuacions de futur per tal d'avançar en la igualtat entre dones i homes a Vilassar de Dalt des de tots els serveis i àrees municipals. El desenvolupament d'aquest pla s'ha vist aturat momentàniament per la situació econòmica. Tot i això, el compromís amb les polítiques d'igualtat continua i, durant l'any 2012, es desenvoluparan els següents programes i activitats:

- Suport econòmic per a dones que han patit violència, per tal d'ajudar en la seva recuperació.

³ El SAD manté una aposta ferma per la qualitat del servei, realitzant enquestes de satisfacció de forma periòdica entre els /les usuaris/es, per tal d'avaluar el grau de satisfacció. El SAD va participar amb un grup de treball impulsat pel CC de Maresme per implantar sistemes de qualitat. Aquest va valorar el grau de satisfacció dels nostre usuaris amb un 4,5 sobre 5 -les dades de satisfacció es poden consultar a la web municipal-.

⁴ Al 2011 el percentatge de població immigrada era d'un 5,25%, mentre que al conjunt de Catalunya es va situar al voltant del 16%. (Dades extretes del padró municipal i d'Idescat .)

- **Organització d'activitats de sensibilització:** 8 de març, Dia Internacional de les Dones, 25 de novembre, Dia Internacional de Lluita contra la Violència de Gènere, 28 de maig Dia Internacional d'Acció per la Salut de les Dones i el 28 de juny, Dia Internacional de les persones gais, lesbianes, bisexuals i transsexuals.
- **Protocol Municipal d'Abordatge de la Violència Masclista**, que formalitza i promou el treball en xarxa entre els serveis i agents implicats en l'atenció i la prevenció de la violència contra les dones.

Pel que es refereix a l'atenció de la gent gran, l'Ajuntament de Vilassar de Dalt continua essent pioner en l'atenció de les persones grans amb les millores introduïdes a través del projecte del Casal de Dia. Aquestes millores s'han concretat, des del mes de gener de 2012, amb l'obertura d'un servei de cuina propi que permet que el menjar es pugui cuinar en el mateix casal. Aquest fet ha millorat la qualitat d'un servei que permet a la gent gran dinar en companyia i participar diàriament en diverses activitats d'activació i estimulació. En aquests darrers cinc anys han estat 74 persones les que han assistit regularment al Casal de Dia.

Aquest servei treballa respectant al màxim l'entorn natural i connectant els diferents elements socials (p.ex. la família, amics, agents socials, etc.) i funcionals (p.ex. la manutenció, la higiene, l'oci, etc.), de manera que la persona se senti respectada, integrada, estimulada, saludable, autònoma i feliç.

Per concloure, podem afirmar que el model actual dels Serveis Socials de Vilassar de Dalt, basat en la qualitat dels serveis i en l'atenció als ciutadans, continua la seva etapa de consolidació.

L'actual situació de crisi socioeconòmica obliga als professionals dels serveis socials, a gestionar la manca de recursos de les administracions, en un context on els drets dels ciutadans es veuen amenaçats, -tot i que les lleis els hi atorguen-. És per això, que cal una revisió exhaustiva i, a la vegada, la construcció d'un nou model organitzatiu dels serveis socials. Tot plegat, per continuar garantint la prevenció de situacions d'exclusió social, la igualtat d'oportunitats i la cohesió social, fet que ja s'ha iniciat al nostre municipi.

És cert que les adversitats econòmiques de l'administració local han dificultat l'obtenció de liquiditat per tal d'abordar les situacions de major vulnerabilitat. Tanmateix, la previsió és que en els propers mesos aquesta situació es normalitzi i es puguin continuar atorgant els ajuts necessaris per atendre la població en risc d'exclusió al ritme necessari.

És per aquest motiu que es fa indispensable el suport, la voluntat i l'aposta política per reforçar quantitativa i qualitativament els Serveis Socials municipals.

L'equip de professionals

El Casal de Dia està format per una coordinadora de servei, una treballadora familiar i una cuinera

El Casal ha ofert al 2011 un total de 2.348 àpats i ha atès un promig d'11 usuaris/es diàriament

El Grau de satisfacció dels usuari/es atesos al 2011 ha estat