



Ajuntament de Vic
Benestar i família



Pla d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials 2011-2014

Àrea Bàsica de Serveis Socials:

Vic

Presentació institucional

En primer lloc, des de l'àrea de Benestar i Família de l'Ajuntament de Vic volem agrair l'oportunitat que ens ha donat la creació del *Pla d'Actuació Local en Matèria de Serveis Socials 2011-2014* per reflexionar sobre els objectius de futur en la política de serveis socials de la ciutat de Vic. La realització d'un procés de planificació estratègica conjunt amb la participació de totes les persones que treballen a la nostra institució ens ha ajudat a dissenyar un full de ruta compartit, objectiu, transparent i rigorós que ens permetrà afrontar el futur amb la responsabilitat, la serenitat i el rigor necessaris en un moment de canvis on la capacitat d'adaptació de tots els professionals és del tot necessària.

En un context social, econòmic i polític de canvis constants, els serveis socials no es poden desvincular dels canvis estructurals que s'estan produint en la societat actual. L'Ajuntament de Vic, conscient d'aquest nou escenari, i amb l'esperit d'adaptar-se a una societat canviant, presenta els objectius d'actuació local per al període 2011-2014, amb la mirada posada en tres àmbits principals: **l'atenció a les persones, el treball en xarxa i els nous models de gestió.**

Amb la creació de l'àrea social, Vic ha fet un pas endavant per potenciar la simbiosi entre serveis socials i educació i donar valor a una àrea que està focalitzada en l'atenció a les persones. L'impacte de la crisi econòmica i les conseqüents retallades en els serveis socials, l'impacte de la nova pobresa en la societat actual i futura, i la direcció que han de prendre els professionals de serveis socials són motius de reflexió en aquests moments. Per aquest motiu, l'atenció a les persones amb una visió transversal en els diversos processos de prevenció, acollida, tractament i seguiment des de diversos àmbits i punts de vista és prioritari.

Tradicionalment la ciutat de Vic ha estat pionera en el treball social conjunt amb entitats del tercer sector i gràcies a aquestes sinèrgies, Vic té avui una xarxa important d'entitats que treballen per als mateixos objectius de donar respostes eficients a les necessitats socials. En aquest sentit, Vic assumeix el lideratge de fer un pas endavant i crear un model molt més horitzontal tant amb els serveis intra-municipals com amb les entitats de la ciutat que estan vinculades al sector social, educatiu o de salut, amb l'objectiu de donar respostes transversals i unificades.

Les noves necessitats socials ens empenyen a dissenyar nous models de gestió que ens han de permetre optimitzar els recursos existents sense renunciar a la continuïtat dels serveis actuals. En un moment en que les prestacions econòmiques es van reduint i en que els professionals han de continuar atenent als usuaris amb els pocs recursos existents, cal passar d'un model centrat en donar prestacions a l'usuari a un model d'acompanyament a l'usuari fent-lo més autònom, independent i responsable. En l'àmbit de la gestió, cal protocol·litzar els processos de coordinació i implantar processos de coordinació entre l'àrea bàsica i els serveis socials especialitzats i altres agents en el territori.

Amb la situació de crisi actual l'increment de la demanda així com la tipologia d'usuaris atesos s'ha intensificat i diversificat. Aquesta situació ha anat paral·lela a una disminució de recursos. Des de Serveis Socials hem de fer l'esforç de saber-nos ajustar, reestructurar i, si escau, reinventar. En aquest sentit el PALMSS pot ser una bona eina per a operar aquesta voluntat de canvi per a poder ser més eficients. Amb tot, som conscients que els canvis sempre costen, però el moment actual bé s'hi val que posem tot el nostre esforç en intentar-ho.

En aquest nou escenari, l'Ajuntament de Vic continuarà treballant per l'autonomia de les persones, fent prevenció en les situacions de risc i essent el referent en serveis socials a la comarca com a servei excel·lent, assequible, àgil i sostenible en tots els seus àmbits. És per això que el suport de les institucions com la Generalitat de Catalunya, de les entitats del tercer sector, i dels òrgans de participació és del tot necessari per tal de donar una resposta eficient a les necessitats de la societat catalana, amb l'objectiu comú de millorar el benestar i la qualitat de vida de la població.



Eix 1. EL DRET DE LES PERSONES ALS SERVEIS SOCIALS**Línia 1.1 Accessibilitat als serveis socials**

Diagnòstic			
Indicadors clau	Resultat 2010	Referència	Objectiu 2014
Avaluació qualitativa			
Punts forts		Aspectes a millorar	
A. La implantació de la ISO com a eina que ens ha permès ordenar informació i ser més metòdics mitjançant l'ús de protocols, processos i procediments	1	Imatge desprestigiada dels SS- manca d'autoestima dels mateixos professionals en relació a la tasca que es realitza	
B. El vestíbul de l'entrada a la Casa Bojans té molta potencialitat comunicadora.	2	Poc coneixement del que es fa a SS. Concepció dels SS únicament de tramitadors de serveis i prestacions	
C. Proximitat dels EBASS al ciutadà. Infraestructures modernes i àgils.	3	Web de l'Ajuntament amb informació molt limitada respecte l'Àrea Social. Poc potenciada	
reconeixement dels serveis	4	Manca d'una cartera de serveis definida i actualitzada	
	5	Manca de gestió dels espais físics i les infraestructures: WC minusvàlids, espai més acollidor, etc.	

Planificació				
Objectiu:				
1. Difondre les activitats i serveis que es porten a terme en l'àmbit dels serveis socials				
Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
				2014
1. 1. Actualització de la WEB: creació d'una comissió que reculli els eixos per l'actualització de la WEB a la vegada que l'ha de mantenir "viva". Penjar la Carta de drets i deures de les persones usuàries.	Nombre de visites a la WEB	Octubre 1012	desembre 2014	web actualitzada
1. 2. Elaboració d'un "tríptic" i repartir-lo a serveis / organismes estratègics	tríptic	abril 2013	desembre 2013	elaboració tríptic
1. 3. Creació d'accions informatives / comunicatives de la cartera de serveis Socials i adreçar-nos a: resta de serveis / organismes municipals, serveis de salut, educatius i socials especialitzats, tercer Sector	nombre d'accions informatives	abril 2013	desembre 2014	accions informatives realitzades amb OAC, organismes municipals, serveis de salut, educatius i socials especialitzats, i entitats del tercer sector
Objectiu:				
2. Fer visible la professió de cara a l'exterior dels serveis socials				
Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
				2014
2.1. Participació dels professionals en el pla de barris o amb el regidor referent de cada barri.	nombre d'accions realitzades	setembre 2013	desembre 2014	increment de la visibilitat dels serveis socials
Objectiu:				
3. Informar la ciutadania dels seus drets i deures				
Accions	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
				2014
3.1. Redacció d'una carta de drets i deures relativa a les persones usuàries i autorització de		Octubre 2012	Desembre 2012	Carta de drets i deures de les persones usuàries
3. 2. Vincular qualsevol ajuda o prestació que es tramiti des de serveis socials amb la informació rebuda dels agents cívics, policia municipal o d'altres serveis municipals.	nombre d'actuacions vinculades	Setembre 2012	juny 2013	Vinculació prestacions feta

Avaluació PESSC 2010 - 2013	
Indicador	
IA 1. Disponibilitat de la cartera de serveis socials bàsics (publicació / web)	
IA 2. Percentatge de memòries anuals de l'ABSS publicades (%)	
IA 3. Disponibilitat de tràmits online	

Eix 1. EL DRET DE LES PERSONES ALS SERVEIS SOCIALS

Línia 1.2 La participació

Diagnòstic			
Indicadors clau	Resultat 2010	Referència	Objectiu 2014
Avaluació qualitativa			
Punts forts	Aspectes a millorar		
A. Existència del consells locals: SS, Gent Gran	1	Cooperació insuficient entre sector públic-privat-tercer sector	
B. El territori permet conèixer tots els agents públics, privats i tercer sector i possibilita la creació de vincles	2	Tendència a intervencions assistencials i intervencionistes que minven la capacitat de decisió de l'usuari.	
	3	Participació perspectiva comunitària (Consells, processos participatius...)	

Planificació				
Objectiu:				
1. Fomentar la participació de la ciutadania en el disseny i implementació dels serveis mitjançant els Consells Municipals de Serveis Socials				
Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	2014
1.1. Posar a la futurible WEB de Serveis Socials una bústia virtual de participació o suggeriments	Nombre de visites	Maig 2013	Desembre 2014	bústia virtual instal·lada
1.2 Posar una bústia de participació al 'hall' de l'entrada	Nombre de suggeriments	desembre 2012	desembre 2012	bústia real instal·lada
Objectiu:				
2. Fomentar la implicació de l'usuari				
Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	2014
2.1. Buscar iniciatives que fomentin la implicació individual dels usuaris com podria ser implementar un banc del temps	Nombre d'estratègies pensades	Maig 2013	Desembre 2014	estratègies definides
2.2. Comprometre als joves a una participació activa en diferents projectes municipals de la ciutat	nombre de joves implicats	Maig 2012	Desembre 2012	projecte acabat
Objectiu:				
Accions	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	2014

Avaluació PESSC 2010 - 2013	
Indicador	
IA 4. Existència del consell de participació de serveis socials local	
IA 5. Existència de consell participatiu en els centres d'atenció diürna i residencial de titularitat de l'ens local.	

Eix 2. L'OFERTA DE PRESTACIONS DE QUALITAT

Línia 2.1 La cartera de prestacions de serveis socials locals

Diagnòstic

Indicadors clau ¹	Resultat 2010	Referència ²	Objectiu 2014
IC1. Cobertura de la població per part dels serveis socials bàsics (%)	6	11,53%	12%
IC2. Cobertura de la població menor d'edat (0 a 17 anys) ateses per part del servei d'ajuda a domicili (%)	2	0,39%	0%
IC3. Cobertura del servei de teleassistència en el grup de població de 65 anys i més (%)	7,11	13,0%	13,00%
IC4. Cobertura de la població menor d'edat (0 a 17 anys) per part dels serveis d'atenció socioeducativa (%)	3		0,03
IC5. Percentatge de persones ateses pel servei d'ajuda a domicili que s'ha prescrit en un PIA (dependència) (%)	11	26,9%	27,00%
IC6. Percentatge de persones menors d'edat (0-17 anys) ateses pel servei d'ajuda a domicili per situació de risc social (%)	28,8	5,4%	5,50%
IC7. Percentatge de persones adultes (de 18 anys i més) ateses pel servei d'ajuda a domicili per situació de risc social (%)	94,83	67,6%	67%
IC8. Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili a les persones ateses per prescripció en el PIA (dependència) (en hores)	22,3	12,92 h	13
IC9. Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili a les famílies i/o unitats de convivència ateses per situació de risc social (en hores)	2	8,39 h	8

Avaluació qualitativa

Punts forts

Aspectes a millorar

A. Treball conjunt a nivell de comarca. Voluntat d'estandarditzar criteris de la cartera de serveis	1	Manca definició d'una cartera de serveis actualitzada i transparent
B. Claredat i consens en els criteris d'accés de les persones usuàries als SS de Vic	2	Intervencions poc orientades a la prevenció.
C. Vincle amb 3r sector amb oferta de serveis de la cartera (Càrites i Creu Roja)	3	Cobertura d'atenció a l'usuari insuficient (TAS, SAD, per arribar indicadors Generalitat i DIBA)
	4	Conveniència d'ajustar serveis a noves necessitats en el context de crisi i de l'actual realitat social.

Planificació

Objectiu:

1. Planificar i avaluar la definició i execució de la cartera de serveis

Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst 2014
		Inici	Final	
1.1. Analitzar regularment les necessitats actuals, tant dels usuaris com de les entitats	nombre d'actualitzacions fetes	setembre 2012	desembre 2014	anàlisi actualitzar
1.2. Planificar la cartera en funció de la llei i informació incorporades	nombre d'ajustos de la cartera	juny 2012	desembre 2012	cartera ajustada

Objectiu:

2. Unificar criteris d'intervenció en la cartera de serveis i prestacions segons la definició de les noves realitats i necessitats socials així com la creació de programes de caràcter preventiu

Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst 2014
		Inici	Final	
2.1. Unificar mètodes i formes de treball	% mètodes unificats	setembre 2012	setembre 2013	mètodes unificats
2.2. Unificar cartera a nivell comarcal	nombre de serveis unificats	juny 2012	desembre 2013	cartera unificada

Objectiu:

Accions	Indicador	Temporalitat		Resultat previst 2014
		Inici	Final	

¹ Els indicadors clau d'aquesta línia coincideixen totalment amb els INDICADORS D'AVALUACIÓ DEL PESSC 2010-2013 per això aquest apartat s'ha suprimit de la fitxa. Els indicadors-clau d'aquesta línia inclouen els objectius de cobertura del PESSC per als serveis socials bàsics.

² La font de referència en **negreta** és el PESSC (objectiu de cobertura per al 2013); la font de la referència en *corsiva* és la mitjana de Catalunya 2009 (benchmarking) i la font de referència subratllat és la Llei 12/2007, de serveis socials.

Eix 2. L'OFERTA DE PRESTACIONS DE QUALITAT

Línia 2.2 El sistema de qualitat

Diagnòstic			
Indicadors clau	Resultat 2010	Referència ³	Objectiu 2014
IC10. Temps d'espera entre sol·licitud d'entrevista a l'EBAS i la seva realització (en dies)	10	15,19 d	1
IC11. Temps d'espera per al servei d'ajuda a domicili (en dies)	7	16,51 d	7
IC12. Temps d'espera per al servei de teleassistència (en dies)	No disponible		39,4
IC13. Temps d'espera per als centres oberts (en dies)	14		14
IC14. Tipologia de sistema d'atenció a les queixes i reclamacions	SI/SI		SI/SI
IC15. Taxa de queixes i reclamacions formalitzades respecte el total de persones usuàries dels serveis socials bàsics (%)	No disponible		NO DISPONIBLE

Avaluació qualitativa

Punts forts	Aspectes a millorar
A. Existència de la ISO i d'un professional, tot i que cal reformular-la segons les necessitats actuals	1 Manca de dispositiu informàtic que permeti fer una bona explotació de dades i avaluar resultats
B. Eliminació dels temps d'espera de la demanada de la ciutadania a accedir als Serveis Socials (Acol·lida)	2 Actualitzar/revisar la gestió dels serveis (mètodes, models, etc.) per que no quedin desfasats i aplicar sistemes de millora.
C. gestió de les reclamacions. Grau de satisfacció dels usuaris	3 Imprimir a tota l'organització la cultura de la qualitat i que tota nova acció ha d'estar vinculada a qualitat.
	4 Adequació de les prestacions/serveis que oferim amb les necessitats socials actuals
	5 Els professionals disposen d'informació insuficient sobre els indicadors presentats

Planificació

Objectiu:
1. Disposar d'un sistema de recollida de dades eficaç i potent que permeti avaluar i explotar les dades

Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
				2014
1.1. Definir les dades i indicadors a recollir, en dos trams diferents: direcció i regidoria, i el tram de professionals	nombre d'indicadors definits	juny 2012 per pensar dades a recollir	2013 iniciar la nova recollida	definició dels indicadors i de les dades a recollir
1.2. Elaborar el programa informàtic que sustenti i permeti recollir i utilitzar les dades.	creació del programa	Abril 2013	desembre 2014	aplicatiu fet i revisat

Objectiu:
2. Millorar els processos i procediments tant externs com interns

Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
				2014
2.1. Agilitzar tràmits externs	nombre de dies per gestionar tràmits externs	abril 2013	desembre 2013	tràmits externs definits
2.2. Agilitzar tràmits interns	nombre de dies per gestionar tràmits interns	Abril 2013	Desembre 2013	tràmits interns definits

Objectiu:

Accions	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
				2014

Avaluació PESSC 2010 - 2013

Indicador
IA 6. Existència d'un espai de reflexió en la dimensió ètica i serveis socials (ERESS) a l'ABSS
IA 7. Percentatge de memòries anuals d'actuació de l'ABSS amb l'anàlisi de queixes i reclamacions rebudes per part de les persones usuàries (%)
IA 8. Realització d'enquestes de satisfacció de les persones usuàries

³ La font de referència en **negreta** és el PESSC (objectius de cobertura per al 2013); la font de la referència en *cursiva* és la mitjana de Catalunya 2009 (benchmarking) i la font de referència subratllat és la Llei 12/2007, de serveis socials.

Eix 3. LA VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA AL TERRITORI I EL TREBALL EN XARXA

Línia 3.1 Organització de l'ABSS

Diagnòstic			
Indicadors clau ⁴	Resultat 2010	Referència ⁵	Objectiu 2014
IC16. Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció	5.143	5.000 hab.	5.112
IC17. Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció	7.480	7.500 hab.	7.436
IC18. Ràtio de persones ateses per cada professional (TS + ES) dels equips bàsics d'atenció social	179,7	418,08 pers.	418
IC19. Ràtio de persones ateses per professional dels centres oberts	17		17
IC20. Ràtio de places de centre obert per a la població menor d'edat (%)	1	6,52%	6,5
IC21. Percentatge personal directiu en el conjunt del personal que treballa en els serveis socials bàsics (%)	2,27	3,98%	4

Avaluació qualitativa

Punts forts	Aspectes a millorar
A. Direcció amb capacitat de lideratge	1 Manca de grans directius clares i criteris comuns
B. Els mateixos professionals. Experiència, capacitat i potencial	2 Cal millorar la gestió interna i capacitat organitzativa mitjançant el treball per objectius
C. Especificitat de la Unitat de gent gran	3 Ràtio de professionals insuficient segons s'estimula legalment
D. Unitat d'Acollida	4 Organització rígida amb resistències als canvis
E. Participació dels professionals en processos clau	5 Consolidar la plantilla tècnica (+ del 30% és personal temporal)
F. Professionals amb ganes de compartir, d'intercanviar informació; de canviar processos, maneres de fer, cal anar més enllà del treball individual i assistencial.	6 Manca de sistematitzar trobades de supervisió externa, liderades per un professional extern.
G. Proposta des de Direcció de generar una nova cultura de treball	7 Perspectiva d'intervenció massa assistencialista. Poc treball comunitari
H. Coneixement de la realitat per part dels professionals	8 Manca de treball transversal
	9 Manca de referents clars de programes /projectes

Planificació				
Objectiu:				
1. Millorar el model organitzatiu				
Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	2014
1.1. Donar les eines als professionals perquè puguin aconseguir habilitats, competències i aptituds per aplicar el nou model. Les eines poden ser tan diverses com la formació dels professionals fins a la creació d'espais de debat guiats per reflexionar sobre el nou model i la seva implementació.	Nombre de formació i assessorament	setembre 2012	setembre 2013	generació d'un nou model organitzatiu
Objectiu:				
2. Millorar l'estabilitat i la retribució de la plantilla				
Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	2014
2.1. Formalitzar els contractes indefinits dels treballadors que estan en règim temporal.	nombre de contractes revisats	maig 2012	desembre 2012	formalització nous contractes
2.2. Vetllar per la cobertura la ràtio de professionals que defineix la Llei de Serveis Socials (sense incloure la figura del coordinador com a professional que puntua per la ràtio).	nombre d'accions fetes	juny 2012	desembre 2014	ratio ajustada a la llei
2.3. Pla de millora dels professionals de serveis socials per equiparar les condicions laborals als standards de l'ajuntament	% de millora econòmica	maig 2012	desembre 2014	equiparació de condicions laborals feta
Objectiu:				
3. Organitzar l'àrea bàsica de serveis socials de l'Ajuntament de Vic				

Eix 3. LA VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA AL TERRITORI I EL TREBALL EN XARXA

Línia 3.1 Organització de l'ABSS

Accions	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	2014
3.1. Canviar l'escenari dels professionals, aplicant el model que ja s'ha implantat a les escoles amb les educadores socials com a referents	nombre de serveis on s'ha aplicat el nou model	gener 2013	desembre 2014	referents definits
3.2. Definir els objectius de gestió que permetin la reorganització de l'àrea: - standaritzar els criteris tècnics – recollir indicadors – analitzar les dades – readaptar-se i reajustar-se en base als resultats	nombre de registres i indicadors actualitzats	setembre 2012	desembre 2014	readaptació i reajustament dels resultats obtinguts

⁴ Els indicadors clau d'aquesta línia coincideixen totalment amb els INDICADORS D'AVALUACIÓ DEL PESSC 2010-2013 per això aquest apartat s'ha suprimit de la fitxa. Els indicadors-clau d'aquesta línia inclouen els objectius de cobertura del PESSC per als serveis socials bàsics.

⁵ La font de referència en **negreta** és el PESSC (objectius de cobertura per al 2013); la font de la referència en *cursiva* és la mitjana de Catalunya 2009 (benchmarking) i la font de referència subratllat és la Llei 12/2007, de serveis socials.

Eix 3. LA VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA AL TERRITORI I EL TREBALL EN XARXA

Línia 3.2 El treball en xarxa

Diagnòstic			
Indicadors clau	Resultat 2010	Referència	Objectiu 2014
Avaluació qualitativa			
Punts forts		Aspectes a millorar	
A. La dimensió del territori afavoreix les possibilitats d'un treball en xarxa	1	Insuficient comunicació entre departaments del mateix Ajuntament. Es pot potenciar més el treball transversal	
	2	Cal enfortir les comissions iptocolitzar estructures existents que afavoreixen el treball en xarxa	
B. diversitat d'entitats i associacions del tercer sector arrelades al municipi	3	Manca de coneixement de les entitats del tercer sector	
	4	Manca d'espais de reflexió comú entre els diferents serveis	
	5	Necessitat de treball coordinat amb determinades àrees o servsi municipals que conceptualment tenen una vessant social	

Planificació				
Objectiu:				
1. Organitzar el treball transversal. Salut, Educació i Primària de Serveis Socials				
Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
1.1. Definir un programa comú que unifiqui criteris d'actuació amb les entitats i institucions de l'àmbit de primària de la salut, de l'educació, i dels serveis socials, amb l'objectiu de donar respostes transversals i unificades	nombre de criteris comuns	juny 2012	juny 2013	respostes transversals i unificades
1.2. Generar sistemes de suport a altres departaments de l'ajuntament integrant als professionals en aquests departaments quan sigui necessari	nombre de professionals integrats	juny 2013	desembre 2013	flexibilitat en el suport puntual empleats municipals
Objectiu:				
2. Reorganització per al treball en xarxa				
Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
2.1. Definir els referents interns i externs amb els quals s'ha de treballar coordinadament des de l'àrea de serveis socials	no. de programes per referent	gener 2013	desembre 2014	referents definits
2.2. Aplicar el model i l'experiència de coordinació dels serveis existents a altres programes i serveis de l'àrea	nombre de serveis on s'ha aplicat el nou model	setembre 2012	setembre 2013	generació de nous models
Objectiu:				
3. Millorar el treball amb xarxa amb entitats				
Accions	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
3.1. Definir protocols i procediments que clarifiquin els canals de comunicació institucionals amb la comunitat	nombre de protocols definits	setembre 2013	desembre 2014	protocols i procediments fets

Avaluació PESSC 2010 - 2013	
Indicador	
IA9. Nombre de protocols de coordinació elaborats en el marc de les ABSS	
IA10. Nombre de protocols de coordinació elaborats entre les ABSS i els serveis socials especialitzats i altres agents de la Xarxa	
IA11. Percentatge de protocols avaluats sobre el total de protocols elaborats (%)	

Eix 3. LA VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA AL TERRITORI I EL TREBALL EN XARXA

Línia 3.3 El finançament i la contractació administrativa

Diagnòstic

Indicadors clau	Resultat 2010	Referència ⁶	Objectiu 2014
IC22. Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local (en despesa corrent)	2,6	4,28%	3,7
IC23. Despesa corrent per habitant en serveis socials bàsics	31,07	47,19 €/any	47,7
IC24. Despesa corrent per habitant en serveis d'atenció domiciliària	9,55		9,2
IC25. Percentatge de finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat (%)	91,51		33,75
IC26. Percentatge de finançament dels serveis socials bàsics provinent de les persones usuàries (%)	2,22		2,4
IC27. Percentatge de finançament per serveis d'atenció domiciliària provinent de les persones usuàries (%)	2,22		2,4

Avaluació qualitativa

Punts forts

- A. Diversitat de professionals amb bones capacitats distribuïts en div
- B. Utilització copagament en alguns serveis
- C. Gestió externa d'alguns serveis (més eficient)
- D. Autonomia de gestió i flexibilitat pressupostària

Aspectes a millorar

- 1 Insuficient seguiment de la gestió indirecta
- 2 Manca de mesures per incrementar l'eficiència (coneixement dels costos de la prestació de serveis, introduir millores, copagament)
- 3 Manca de comunicació entre els tècnics i administratius en relació als contractes, convenis amb altres entitats, empreses, etc.
- 4 necessitat de contractar assessorament amb agents externs

Planificació

Objectiu:

1. Fer una anàlisi detallada dels costos dels serveis

Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst 2014
		Inici	Final	
1.1. Elaborar el pressupost tenint en compte el cost de cada servei	% d'anàlisi de cost	setembre 2012	desembre 2013	anàlisi de costos de cada servei
1.2. Elaborar el pressupost en funció de la cartera de serveis	no. de serveis analitzats segons pressupost	setembre 2012	desembre 2013	elaboració del pressupost

Objectiu:

2. Aconseguir el màxim valor pel ciutadà amb la màxima sostenibilitat possible

Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst 2014
		Inici	Final	
2.1. Definir els millors serveis que fan obtenir el millor resultat social	cost del servei	setembre 2012	desembre 2013	equilibri cost/qualitat
2.2. Classificar els serveis segons tres categories: centrals, perifèrics o complementaris amb l'objectiu d'optimitzar els recursos	% de serveis segons categoria	setembre 2012	desembre 2013	serveis classificats
2.3. implementar fórmules de copagament en els serveis que ho requereixin per la seva sostenibilitat	% de serveis de copagament	gener 2013	desembre 2014	serveis a,mb copagament

Objectiu:

Accions	Indicador	Temporalitat		Resultat previst 2014
		Inici	Final	

Avaluació PESSC 2010 - 2013

Indicador

- IA 12. Percentatge de prestacions de serveis socials bàsics previstos mitjançant gestió indirecta regulats per contractació administrativa (%).
- IA 13. Percentatge de prestacions garantides no gratuïtes (%).

⁶ La font de referència en **negreta** és el PESSC (objectius de cobertura per al 2013); la font de la referència en *cursiva* és la mitjana de Catalunya 2009 (benchmarking) i la font de referència subratllat és la Llei 12/2007, de serveis socials.

Eix 4. LES PERSONES QUE TREBALLEN EN EL SISTEMA: MOTOR I PUNT DE REFERÈNCIA**Línia 4.1 Desenvolupament professional****Diagnòstic**

Indicadors clau	Resultat 2010	Referència⁷	Objectiu 2014
IC28. Mitjana anual d'hores de formació per persona que treballa als SSB de nivell directiu, tècnic i auxiliar	11,63	26,37 h/any	31,9

Avaluació qualitativa**Punts forts****Aspectes a millorar**

A. Voluntat dels professionals a millorar	1	Implicació més activa dels professionals en la gestió
B. Pressupost destinat a la formació dels professionals	2	Facilitar mobilitat entre llocs de treball (llocs de treball molt estancs)
C. Voluntat de formació per part de direcció	3	Incentivar la motivació dels professionals envers la seva carrera formativa
	4	Desconeixement de les noves tecnologies
	5	Manca d'oportunitats de promoció de la carrera professional

Planificació**Objectiu:****1. Potenciar la carrera professional**

Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst 2014
		Inici	Final	
1.1. Dissenyar un pla per promoure la carrera professional als Serveis Socials de Vic. Formació, publicacions, recerques, etc., - Valoració pels resultats obtinguts qualitativament, - Aportacions de millora cap al servei, - Capacitats i qualitats professionals.	nombre d'accions de promoció de la carrera professional	setembre 2013	desembre 2014	Pla carrera professional dissenyat
1.2 Crear el Pla de formació 2012 – 2014, on hi apareixi l'itinerari formatiu personalitzat. Incloure els continguts generals i específics. I els objectius de l'empresa	nombre d'accions formatives per professional	setembre 2012	abril 2013	pla de formació realitzat

Objectiu:**2. Potenciar la recerca a nivell intern**

Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst 2014
		Inici	Final	
2.1. Creació d'espais d'investigació relacionats amb les noves necessitats del municipi i de la pròpia organització	Nombre d'espais creats	gener 2013	desembre 2014	espais d'investigació dissenyats
2.2. Possibilitat de dinamitzar i flexibilitzar les tasques professionals per tal que no quedin anquilosades.	Nombre de modificacions de l'encàrrec	setembre 2012	desembre 2014	Revisió de la feina que fa cada professional

Objectiu:

Accions	Indicador	Temporalitat		Resultat previst 2014
		Inici	Final	

Avaluació PESSC 2010 - 2013**Indicador**

IA 14. Existència d'un pla de formació en matèria de serveis socials a l'ABSS o inclusió dels temes específics de serveis socials en el pla de formació de l'ens local.
IA 15. Existència d'un protocol d'acollida específic dels serveis socials per al personal de nova incorporació.
IA 16. Percentatge de vocals dels òrgans de participació que representen al personal (%).

⁷ La font de referència en **negreta** és el PESSC (objectius de cobertura per al 2013); la font de la referència en *cursiva* és la mitjana de Catalunya 2009 (benchmarking) i la font de referència subratllat és la Llei 12/2007, de serveis socials.

Eix 5. PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ BASEDES EN EL CONEIXEMENT

Línia 5.1 Millora contínua

Diagnòstic

Indicadors clau	Resultat 2010	Referència	Objectiu 2014
Avaluació qualitativa			
Punts forts	Aspectes a millorar		
A. ISO: Gestió de reclamacions i no conformitats; enquestes satisfacció; auditoria	1	Insuficient implicació dels professionals alhora de presentar propostes constructives	
B. Mesura i seguiment dels resultats (ISO, cobertura d'alguns serveis...) i voluntat d'aplicar-ho per part dels professionals	2	Resistències al canvi per la inèrcia de la dinàmica de treball existent, ancorada en el treball individualitzat i manca de projecció grupal	
	3	Treball en base a uns objectius mesurables, quantificables i avaluable amb la implicació dels professionals en aquest anàlisi	

Planificació

Objectiu:

1. Disposar d'eines que permetin avaluar els resultats dels programes

Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
				2014
1.1. Elaboració d'un Quadre de Comandament anual on constin objectius, accions, indicadors, referents i temporalitat	% accions pla director	juny 2012	desembre 2012	pla director anual realitzat

Objectiu:

Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
				2014

Objectiu:

Accions	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
				2014

Avaluació PESSC 2010 - 2013

Indicador

IA 20. Avaluació de l'acció de l'ABSS.

IA 21. Elaboració d'un pla de millora de la gestió.

Eix 5. PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ BASEDES EN EL CONEIXEMENT

Línia 5.2 La gestió del coneixement

Diagnòstic			
Indicadors clau	Resultat 2010	Referència	Objectiu 2014
Avaluació qualitativa			
Punts forts	Aspectes a millorar		
A. ISO: sessions de gestió de coneixement	1	Manca d'estudis o treballs interns que difonguin l'activitat professional i els resultats	
	2	En general, poca implicació dels professionals en relació a la professió	
	3	Necessitat de recollir i emmagatzemar el coneixement que hi ha a l'organització	
	4	Capacitat d'investigar i innovar	

Planificació				
Objectiu:				
1. Promoure treballs de recerca/investigació que reverteixin en la presa de decisions i en el coneixement de la mateixa professió				
Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
1.1. Recull actualitzat de bones pràctiques i de formació	nombre de BP recollides	gener 2013	desembre 2014	espai bones pràctiques generat
1.2. Potenciar l'espai de gestió del coneixement	Nombre de GC fetes a l'any	gener 2012	desembre 2014	sessions de gestio del coneixement
Objectiu:				
Accions:	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	
Objectiu:				
Accions	Indicador	Temporalitat		Resultat previst
		Inici	Final	

Avaluació PESSC 2010 - 2013	
Indicador	
IA 22. Nombre d'accions comunicatives ralitzades per l'ABSS sobre la seva acció.	
IA 23. Nombre de ponències presentades per personal de l'ABSS	
IA 24. Nombre d'articles publicats per personal de l'ABSS.	