



Ajuntament de Badalona

Àrea de Serveis Socials i Salut
Servei de Serveis Socials

Pla d'actuació dels Serveis Socials de Badalona 2012-2015 (PLASS)



Document elaborat per:

Ajuntament de Badalona
Àmbit de Serveis a les Persones
Àrea de Serveis Socials i Salut
Servei de Servei Socials
Edició: juny, 2012



Índex del document

Introducció	3
Objectius i accions del PLASS 2012 – 2015	4
Resum operatiu del PLASS 2012-2015	4
Línia estratègica 1	6
Línia estratègica 2	9
Línia estratègica 3	10
Línia estratègica 4	12
Línia estratègica 5	14
Línia estratègica 6	16
Línia estratègica 7	18
Línia estratègica 8	20
Línia estratègica 9	21
Línia estratègica 10	22



Introducció

El text que es presenta a continuació ha estat elaborat de forma participativa i és fruit del treball realitzat per tot el personal del Servei de Serveis Socials. El PLASS 2012-2015 ha estat impulsat i promogut per la direcció de l'Àrea de Serveis Socials i Salut.

El PLASS s'estructura en deu grans apartats corresponents a les **línies estratègiques de l'Àrea de Serveis Socials i Salut en matèria de Serveis Socials**. Cada una d'aquestes línies fixa els diferents objectius i les respectives accions i activitats que s'han de desenvolupar.

El grau de desenvolupament i execució del PLASS en el seus diferents objectius i accions restarà condicionat a la disposició de suficient crèdit pressupostari al llarg dels diferents anys d'aplicació del mateix.

El PLASS és un instrument tècnic de gestió i planificació, previst a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials, que ordena i millora el conjunt de mesures, d'accions i de recursos necessaris per assolir els objectius de la política local de serveis socials . Es tracta d'una **eina fonamental per planificar, avaluar i, per tant, aconseguir polítiques socials eficaces i eficients**.

El Pla permet:

- ✓ Establir les línies d'intervenció i definir-ne les accions
- ✓ Crear i millorar els programes i els recursos per a una millor prestació dels serveis socials
- ✓ Afavorir i incrementar la participació social i la implicació dels professionals
- ✓ Col·laborar, mitjançant acords amb altres administracions i entitats socials



Objectius i accions del PLASS 2012 – 2015

Resum operatiu del PLASS 2012-2015

LÍNIA ESTRATÈGICA	RESUM
LÍNIA ESTRATÈGICA 1: Un sistema de serveis socials de proximitat i de qualitat, d'acord amb les competències municipals, que dona resposta a les necessitats dels ciutadans	<p>Objectius relatius a la millora de la qualitat de l'atenció per augmentar la satisfacció de les persones ateses pels serveis socials. Comporta accions que permetin recollir les queixes i suggeriments dels usuaris.</p> <p>Objectius i accions corresponents a la reorganització i homogeneïtzació dels serveis bàsics d'atenció social.</p> <p>Accions vinculades a impulsar la transmissió de la informació dels serveis socials a la ciutadania, així com a afavorir la formació dels professionals.</p>
LÍNIA ESTRATÈGICA 2: Una imatge i percepció dels serveis socials, per part de la ciutadania, com un sistema de consolidació del benestar i de la qualitat de vida de la nostra ciutat	<p>Un dels objectius principals és fomentar la difusió dels recursos de serveis socials mitjançant la potenciació i l'ús de les noves tecnologies.</p>
LÍNIA ESTRATÈGICA 3: Una atenció preferent a persones i famílies en situació d'alt risc i vulnerabilitat social	<p>Objectius focalitzats en l'atenció específica de les persones en situació de vulnerabilitat social mitjançant mecanismes que facilitin una resposta integral i ràpida a les necessitats detectades.</p>
LÍNIA ESTRATÈGICA 4: Una ràpida, adequada i continua atenció a totes les persones que s'adrecen als serveis socials	<p>Objectius d'homogeneïtzació dels procediments tècnics d'atenció i intervenció dels serveis socials d'atenció social.</p> <p>Accions de millora dels equipaments dels equipaments dels serveis bàsics d'atenció social</p>



LÍNIA ESTRATÈGICA 5: Un enfocament grupal i comunitari de la intervenció social que amplia l'atenció individual - familiar	Objectius vinculats a potenciar la intervenció grupal i comunitària des dels serveis bàsics d'atenció social mitjançant l'establiment d'un model de intervenció comú a tots els territoris de la ciutat.
LÍNIA ESTRATÈGICA 6: Uns serveis socials eficients, amb optimització dels recursos i sostenibilitat econòmica	Objectius de desenvolupament de la gestió i de la planificació dels serveis socials municipals. Altres objectius i accions adreçats a l'optimització i reorganització de la tasca dels equips dels serveis socials d'atenció bàsica i dels recursos socials existents.
LÍNIA ESTRATÈGICA 7: Una oferta i gestió de serveis i prestacions socials entenedores i clares, amb un procés de tramitació rigorós, transparent i àgil	Objectius destinats a la millora del sistema de gestió de les prestacions econòmiques d'urgència social, mitjançant l'elaboració de reglaments i procediments més eficients. Accions per a la millora de processos, protocols i criteris d'adjudicació dels recursos vinculats a l'ajut a domicili.
LÍNIA ESTRATÈGICA 8: Uns serveis socials que potencien la xarxa d'entitats i serveis per a la complementarietat de la intervenció social municipal	Objectius adreçats a fomentar acords amb la xarxa d'entitats socials de la ciutat per a la seva implicació en el desenvolupament de projectes socials. Una tasca prèvia es conèixer la situació actual d'aquesta xarxa, per posteriorment establir-hi acords de col·laboració.
LÍNIA ESTRATÈGICA 9 Uns canals i espais de participació que faciliten la implicació de la ciutadania i les entitats en la millora dels serveis socials	La continuïtat i millora del Consell de benestar social són activitats orientades a potenciar la participació de la xarxa d'entitats. El Consell s'entén com el vehicle que articula propostes i suggeriments a la intervenció social municipal.
LÍNIA ESTRATÈGICA 10: Uns serveis socials influents que siguin presents i actius als diferents espais que determinen el funcionament del sistema de benestar social	Objectius connectats amb compartir i difondre la tasca desenvolupada pels serveis socials municipals amb altres administracions i entitats socials és un important objectiu a assolir. Accions destinades a promoure la presència activa de tècnics en espais de treball i formació.



Línia estratègica 1

Un sistema de serveis socials de proximitat i de qualitat, d'acord amb les competències municipals, que dona resposta a les necessitats dels ciutadans

OBJECTIU	ACCIÓ
1.1. Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments recollits	1.1.1. Dissenyar i implantar un circuit de recollida de queixes i suggeriments que també discrimini les queixes referents a altres administracions i altres sistemes de protecció
	1.1.2. Disposar de bústia de suggeriments a cada centre
	1.1.3. Crear un dispositiu que gestioni i doni resposta a les queixes i suggeriments
	1.1.4. Analitzar periòdicament les queixes rebudes, categoritzar-les i avaluar el tractament realitzat
1.2. Augmentar gradualment fins al 20%, l'any 2015, la satisfacció de les persones ateses a serveis socials (SBAS i altres serveis)	1.2.1. Conèixer el nivell de satisfacció actual de les persones ateses creant els mecanismes necessaris
	1.2.2. Elaborar i difondre els processos, procediments i protocols necessaris per millorar la tasca d'atenció a les persones
	1.2.3. Definir els estàndards de qualitat per al 100% dels processos i procediments
	1.2.4. Avaluar tots els serveis de les empreses externes prestadores, i protocolitzar en els plecs de condicions uns indicadors de qualitat
1.2. Augmentar gradualment fins al 20%, l'any 2015, la satisfacció de les persones ateses a serveis socials (SBAS i altres serveis)	1.2.5. Conèixer i controlar el nivell de qualitat dels serveis prestats al SAD per l'empresa subcontractada
	1.2.6. Definir un protocol d'atenció a la ciutadania per part dels serveis socials
	1.2.7. Millorar els espais d'atenció a les persones
	1.2.8. Millorar les eines de gestió informàtica



1.3. Reorganitzar progressivament la tasca dels SBAS fins al 2015 segons la següent distribució: 40% treball grupal i comunitari, 30% acollida, 30% treball intervenció individual – familiar	1.3.1. Consensuar conceptes terminològics (vulnerabilitat, alt risc, necessitats bàsiques,..)
	1.3.2. Establir i implantar criteris d'eficàcia i efectivitat en la intervenció social
	1.3.3. Establir i implantar criteris d'organització que permetin homogeneïtzar i millorar els processos i procediments tècnics de la acollida dels serveis socials i dels SBAS
	1.3.4. Establir i implantar criteris d'organització que permetin homogeneïtzar i millorar els processos i procediments tècnics de la intervenció individual–familiar dels serveis socials i dels SBAS
	1.3.5. Establir i implantar criteris d'organització que permetin homogeneïtzar i millorar els processos i procediments tècnics de la intervenció socio-laboral dels serveis socials i dels SBAS
	1.3.6. Establir i implantar criteris d'organització que permetin homogeneïtzar i millorar els processos i procediments tècnics de intervenció comunitària i grupal
	1.3.7. Avaluar els criteris d'organització establerts
	1.3.8. Elaborar i difondre els criteris de rotació del personal dels SBAS
1.4. Incorporar al total de les despeses estructurals del Contracte - Programa el finançament dels caps dels SBAS i del suport tècnic	1.4.1. Negociar amb la Generalitat l'augment de la despesa en la proposta del Contracte - programa per al període 2012-2015



1.5. Actualitzar i augmentar fins al 2015, un 30% el coneixement en l'àmbit dels serveis socials per part dels professionals, garantint i promovent l'accés a la formació	1.5.1. Conèixer la formació específica dels professionals en el camp de serveis socials
	1.5.2. Actualitzar periòdicament el Pla d'Acolliment per a les noves incorporacions de personal
	1.5.3. Elaborar el Pla de Formació Continuada per a tot el personal del Serveis Socials
	1.5.4. Actualitzar periòdicament la informació referent a la prestació de serveis
1.6 Donar a conèixer als professionals el 80% dels serveis, programes, plans i recursos existents en els diferents territoris del municipi	1.6.1. Elaboració d'una guia de recursos i actualització periòdica de la mateixa.
1.7. Donar resposta al 100% de les situacions d'emergència	1.7.1. Definir la proposta d'intervenció social en el Pla d'emergències municipal
1.8. Donar resposta al 100% de les urgències socials en el moment en que es presenten	1.8.1. Definir les tipologies d'urgència social
	1.8.2. Definir la proposta d'intervenció en urgències socials
1.9. Augmentar gradualment fins a un 20%, l'any 2015, el nivell de satisfacció dels treballadors dels serveis socials	1.9.1. Conèixer el grau de satisfacció dels professionals
	1.9.2. Promoure espais de producció i d'intercanvi tècnic
	1.9.3. Fomentar la participació dels professionals en el PLASS i en els plans territorials i sectorials
1.10. Reduir gradualment fins a un 60% les situacions de risc dels professionals de serveis socials	1.10.1 Aplicar la normativa recollida al Pla de seguretat i higiene
	1.10.2. Promoure espais de supervisió per a minvar els riscos psicosocials
	1.10.3. Actualitzar el protocol de seguretat interna



Línia estratègica 2

Una imatge i percepció dels serveis socials, per part de la ciutadania, com un sistema de consolidació del benestar i de la qualitat de vida de la nostra ciutat

OBJECTIU	ACCIÓ
2.1. Augmentar progressivament un 80%, fins al 2015, les accions de difusió a la ciutadania de la Cartera de serveis bàsics i especialitzats de la ciutat de Badalona	2.1.1. Realitzar un protocol per actualitzar la informació de la web de serveis socials (cartera de serveis socials)
	2.1.2. Realitzar notes de premsa tant dels nous serveis i recursos de la cartera com dels canvis que es produeixin en els ja existents
	2.1.3. Incloure les informacions de Serveis socials dintre del sistema general d'informació municipal
	2.1.4. Formar el personal d'informació general en matèria de recursos bàsics de serveis socials.
	2.1.5. Crear una línia d'atenció telefònica especialitzada en serveis socials
	2.1.6. Organitzar sessions grupals i informatives sobre convocatòries d'ajuts, legislació , etc
2.2. Augmentar progressivament la difusió dels serveis socials com un sistema potenciador de xarxes socials i promotor d'actuacions al voltant de la prevenció social	2.2.1. Incorporar aquesta dimensió del treball en la web de serveis socials i altres sistemes de comunicació i informació.
2.3. Incorporar fins al 2015 la sol·licitud d'entrevista telemàtica arribant al 5% del total de les sol·licituds realitzades	2.3.1. Elaborar un procediment per sol·licitar primera entrevista als Serveis Bàsics d'Atenció



Línia estratègica 3

Una atenció preferent a persones i famílies en situació d'alt risc i vulnerabilitat social

OBJECTIU	ACCIÓ
3.1. Donar resposta al 100% de les persones que tinguin necessitat d'acolliment residencial d'urgència	3.1.1. Crear mecanismes i dispositius de detecció i atenció preventiva de situacions d'acolliments residencial d'urgència
	3.1.2. Disposar d'un operatiu "campanya fred"
	3.1.3. Disposar d'un habitatge d'urgència municipal d'estada limitada
	3.1.4. Potenciar línies conjuntes entre ajuntament i entitats en la recerca dels recursos que contemplin habitatge, manutenció i formació - inserció
	3.1.5 Gestionar els acords a nivell local establerts amb les entitats financeres referents al lloguer assequible dels habitatges procedents de desnonaments
3.2. Crear un circuit d'acollida per a persones sense sostre i/o en alt risc d'exclusió social	3.2.1. Elaborar un circuit d'acollida per a persones sense sostre i/o en alt risc d'exclusió social
	3.2.2. Cercar recursos per a la creació i posterior gestió del circuit d'acollida
	3.2.3. Disposar d'un cens actualitzat de persones sense sostre
3.3. Incorporar, fins el 2015, nous establiments col·laboradors que ofereixin àpats socials, distribuïts per tots els territoris de la ciutat	3.3.1. Avaluar la demanda real d'àpats socials des dels SBAS i altres serveis, establint els possibles perfils d'usuari
	3.3.2. Cercar centres col·laboradors i establir els acords de col·laboració pertinents
	3.3.3. Definir els col·lectius destinataris de les actuals places de menjador social existents en les residències municipals (IMSP) actualment utilitzades per persones grans i/o persones amb malaltia mental
	3.3.4. Ampliar en un mínim de 10 les places de menjador social dels serveis residencials



3.4. Incrementar un 25% el treball conjunt amb la xarxa d'entitats que desenvolupen accions d'inclusió social	3.4.1. Unificar a nivell de Serveis Socials els criteris de valoració de situació de vulnerabilitat; alt risc; i sense llar, conjuntament amb les entitats.
	3.4.2. Establir acords de col·laboració amb la xarxa d'entitats per impulsar la inclusió social a Badalona
	3.4.3. Implementar de forma transversal accions inclusives en el marc del Pla d'Inclusió Social (Projecte repartiment d'aliments)
	3.4.4. Millorar i implementar els acords de col·laboració entre Folre i els Serveis Bàsics d'Atenció Social
	3.4.5. Facilitar espais d'elaboració de projectes conjunts d'intervenció entre els SBAS i Folre i altres entitats
	3.4.6. Desenvolupar un protocol de detecció, conjuntament amb entitats i serveis, que faciliti el coneixement de situacions de risc i de vulnerabilitat social
3.5. Reduir l'absentisme escolar un 5% anual	3.5.1. Implementar el nou pla d'acompanyament a l'escolarització
	3.5.2. Establir coordinació i promoure el treball conjunt entre serveis socials i educació
	3.5.3. Elaborar projectes per responsabilitzar i implicar els pares
3.6. Incrementar un 50% el treball conjunt amb el teixit empresarial dels territoris fins el 2015	3.6.1. Incorporar empreses inclusives de la ciutat per col·laboracions puntuals a nivell d'inserció laboral
3.7. Acollir i assessorar a totes les persones amb discapacitat psíquica que finalitzen la seva escolaritat en Escoles d'Educació Especial per proporcionar suport	3.7.1. Atendre i fer el seguiment dels joves amb discapacitat psíquica no susceptible d'anar al SOI o al STO
	3.7.2. Establir itineraris per a la transició escola-món laboral.



Línia estratègica 4

Una ràpida, adequada i continua atenció a totes les persones que s'adrecen als serveis socials

OBJECTIU	ACCIÓ
4.1. Cobrir anualment el 80% de les demandes dels serveis i prestacions socials valorades pels tècnics, tenint en compte l'ajust dels recursos econòmics i dels serveis	4.1.1. Mantenir i millorar l'informe mensual de les dades d'activitats més rellevants (demandes, necessitats, perfil d'usuari, recursos, etc.) per dimensionar els serveis prestats i els recursos econòmics i humans
	4.1.2. Ajustar les activitats a la dotació econòmica dels anys 2012-2015
4.2. Homogeneïtzar dins del 2012 el 100% dels mecanismes de gestió de la demanda de primera atenció a tots els SBAS	4.2.1. Establir i implantar els mecanismes de gestió de la demanda de primera atenció. Revisar l'espai de primera atenció i homologar-lo a nivell de ciutat
4.3. Homogeneïtzar dins el 2012 el 100% dels processos i procediments tècnics de l'acollida dels SBAS	4.3.1. Establir i implantar els criteris que permetin homogeneïtzar i millorar els processos i procediments tècnics de l'acollida dels SBAS
4.4. Homogeneïtzar dins el 2013 el 100% dels processos i procediments tècnics d'intervenció individual i familiar i tancament de la intervenció	4.4.1. Establir i implantar els criteris que permetin homogeneïtzar i millorar els processos i procediments tècnics d'intervenció individual i familiar, establint tipus de seguiment i ràtios per professional.
	4.4.2. Crear i unificar els indicadors d'intervenció individual i familiar per fer sostenible i avaluable el treball individual
4.5. Homogeneïtzar fins el 2015 el 100% dels processos, procediments i criteris tècnics d'intervenció sòcio-laboral	4.5.1. Establir i implantar els criteris per homogeneïtzar i millorar els processos i procediments tècnics de la intervenció sòcio-laboral
	4.5.2. Establir i implantar els criteris de treball i de derivació a entitats , empreses i serveis laborals normalitzats
	4.5.3. Establir i implantar els criteris pel seguiment dels casos d'inserció amb prestació.
	4.5.4. Dotar a cada SBAS d'un tècnic en inserció laboral



4.6. Derivar, fins al 2015, un 30% de les demandes d'intervenció individual -familiar a recursos comunitaris y grupals propis (PDC, projectes)	4.6.1. Crear i potenciar projectes grupals i comunitaris per part dels SBAS
	4.6.2. Elaborar i implantar un registre d'indicadors comú per a la recollida de l'acció grupal i comunitària
	4.6.3. Formar els tècnics de serveis socials en la intervenció comunitària i grupal
	4.6.4. Identificar i unificar les demandes de primera atenció per ser ateses en sessions grupals informatives a nivell transversal
	4.6.5. Impulsar grups basats en el reforç de la xarxa social
4.7. Donar atenció al 100% de la demanda indirecta a serveis socials sobre persones que es troben en situació de risc	4.7.1. Establir criteris que permetin homogeneïtzar i millorar els processos i procediments tècnics en la resposta a persones que no fan demanda directa
	4.7.2. Crear i consolidar un equip tècnic específic de detecció i atenció a persones sense sostre
4.8. Analitzar en espais de treball tècnic dels SBAS el 20% d'expedients d'intervenció individual - familiar anualment.	4.8.1. Formalitzar o potenciar espais de treball tècnics dels SBAS pel debat de la intervenció individual
	4.8.2. Desenvolupar el rol de supervisió tècnica per part dels caps dels SBAS en el seguiment i tractament individual-familiar



Línia estratègica 5

Un enfocament grupal i comunitari de la intervenció social que amplia l'atenció individual – familiar

OBJECTIU	ACCIÓ
5.1. Homogeneïtzar el 100% dels models tècnics de treball comunitari i treball grupal dins del 2012, partint de l'experiència acumulada	5.1.1. Definir i implantar el model tècnic – teòric de treball comunitari
	5.1.2. Definir i implantar el model tècnic – teòric de treball grupal
	5.1.3. Establir i implantar mecanismes que serveixin per organitzar, recollir i sistematitzar totes les informacions sobres les actuacions que es realitzen en les diferents SBAS
5.2. Arribar fins l'any 2015 al 40% de treball grupal i comunitari per part dels SBAS	5.2.1. Dimensionar el temps de dedicació i recursos utilitzats en la intervenció individual – familiar i grupal-comunitària
	5.2.2. Implementar la tasca grupal i comunitària, elaborant un document de treball en cada SBAS en funció de les seves característiques i recursos
	5.2.3. Desenvolupar el rol de supervisió organitzativa de la tasca dels SBAS per part dels caps dels SBAS
	5.2.4. Incorporar els tècnics coordinadors de PDC a les dinàmiques habituals dels SBAS
5.3. Organitzar, com a mínim tres projectes comunitaris i tres projectes grupals i una acció preventiva, per part de cada SBAS, fins el 2015	5.3.1. Elaborar i implantar per part del DATP, un mapa a nivell ciutat que reflecteixi les possibilitats d'intervenció a nivell comunitari de cada territori
	5.3.2. Potenciar les bones practiques comunitàries i promoure la transferència d'experiències entre SBAS
	5.3.3. Elaborar i implantar indicadors d'avaluació del treball comunitari
	5.3.4. Crear accions preventives de detecció de situacions de risc, mitjançant la intervenció comunitària.



5.3. Organitzar, com a mínim tres projectes comunitaris i tres projectes grupals i una acció preventiva, per part de cada SBAS, fins el 2015 <i>CONTINUACIÓ</i>	5.3.5. Crear i implementar el circuit d'aprovació i avaluació dels projectes comunitaris
	5.3.6. Elaborar, per part de l'IMSP, un mapa a nivell ciutat que reflecteixi les possibilitats d'intervenció a nivell comunitari de cada territori relacionats amb la dinamització i la inclusió de les persones amb discapacitat



Línia estratègica 6

Uns serveis socials eficients, amb optimització dels recursos i sostenibilitat econòmica

OBJECTIU	ACCIÓ
6.1. Incrementar fins el 2015 en un 30% la qualitat de la informació quantitativa sobre la gestió dels serveis socials	6.1.1. Millorar i crear sistemes de registre i de gestió dels serveis socials que facilitin l'obtenció d'indicadors
	6.1.2. Millorar i generalitzar els criteris de registre de dades de l'aplicació informàtica del Xissap
	6.1.3. Difondre les dades de Serveis Socials
	6.1.4. Iniciar el tràmit d'una prestació de concurrència pública o servei mitjançant les noves tecnologies, per part dels ciutadans.
	6.1.5. Desenvolupar un quadre de comandament (recull de dades i indicadors comparatius de la tasca)
6.2. Realitzar quatre assessoraments a cada SBAS i serveis i incrementar un 20% cada any posterior	6.2.1. Definir i dimensionar l'equip de suport tècnic
	6.2.2. Crear un protocol de demanda d'assessorament
6.3. Participar activament en el desenvolupament del PLASS més d'un 80% del personal de serveis socials	6.3.1. Comunicar i difondre el desenvolupament del Pla Local d'Actuació Social
	6.3.2. Organitzar espais de treball i col·laboració tècnica
	6.3.3. Elaborar els PLASS territorials dels 6 SBAS i els PLASS sectorials
6.4. Augmentar anualment un 30% la informació que els professionals disposen sobre serveis socials a nivell intern	6.4.1. Conèixer el volum d'informació intern de que disposen els professionals de serveis socials
	6.4.2. Elaborar un Pla de comunicació intern de serveis socials definint els continguts, l'organització, i les persones implicades en el Pla



6.5. Augmentar anualment un 10% la participació del nombre de serveis socials especialitzats que treballen conjuntament amb els SBAS	6.5.1. Definir protocols de coordinació i col·laboració mitjançant comissions tècniques mixtes
	6.5.2. Realitzar la comunicació formal del treball realitzat a tot el personal implicat
	6.5.3. Identificar els serveis especialitzats, ja siguin socials, de salut o educatius, que han de treballar conjuntament amb els SBAS
	6.5.4. Mantenir un calendari de reunions trimestrals de comandament del Servei de Serveis Socials i l'Institut Municipal de Serveis Personals per a la definició i seguiment dels protocols de coordinació i col·laboració
6.6. Reduir, fins el 2015, un 30% del temps de dedicació dels professionals dels SBAS a la gestió administrativa millorant els sistemes i processos de gestió	6.6.1. Conèixer la dedicació dels tècnics del SBAS a tasques de gestió administrativa
	6.6.2. Organitzar i unificar la tasca dels administratius adscrits a Serveis Socials adequant-les a les necessitats actuals del servei
	6.6.3. Agilitzar el procediments de gestió interna mitjançant eines informàtiques (ex: signatura digital)
	6.6.4. Unificar criteris d'arxiu



Línia estratègica 7

Una oferta i gestió de serveis i prestacions socials entenedores i clares, amb un procés de tramitació rigorós, transparent i àgil

OBJECTIU	ACCIÓ
7.1. Mantenir fins el 2015 el nombre de destinataris de les prestacions econòmiques d'urgència social mitjançant mecanismes de gestió més rigorosos	7.1.1. Analitzar el procés de gestió de les prestacions
	7.1.2. Millorar i agilitzar els processos de la gestió de les prestacions: suport a l'escolaritat, aliments, ajut individualitzat, etc
	7.1.3. Elaborar i aprovar un Reglament de prestacions econòmiques d'urgència social
7.2. Incrementar la cobertura del Servei d'Atenció a Domicili (SAD) per arribar a cobrir el 4% de les persones més grans de 65 anys, sense reduir els indicadors de qualitat	7.2.1. Elaborar i aplicar els criteris de qualitat i els estàndards de cobertura mensuals del protocol del servei d'Atenció a Domicili (SAD)
	7.2.2. Revisar els casos de SAD social actuals per tal d'ajustar el volum a les prioritats del servei
	7.2.3. Unificar els criteris d'assignació entre els diferents serveis que realitzen la demanda de SAD social
	7.2.4. Valorar la viabilitat de l'aplicació del copagament de servei
7.3. Augmentar fins el 2015 la utilització dels serveis de SAD en situacions de risc social un 10% per part dels professionals	7.3.1. Fer un estudi dels SAD socials existents per elaborar perfils d'atenció i ajustar-los a les necessitats
7.4. Cobrir fins el 2015 el 100% de la demanda de servei de Teleassistència a totes les persones majors de 85 anys que viuen soles i les situacions que es donin d'alt risc.	7.4.1. Establir quins son els criteris que defineixen les situacions de risc per accedir al servei de Teleassistència
	7.4.2. Valorar la viabilitat de l'aplicació del copagament de servei
7.5. Cobrir el 100% de la demanda del Servei Intel·ligent de Monitorització d'Alertes Personals (SIMAP) per atendre persones en primeres fases de la malaltia d'Alzheimer	7.5.1. Difondre i promocionar el servei Intel·ligent de Monitorització d'Alertes Personals (SIMAP) per atendre persones en primeres fases de la malaltia d'Alzheimer
	7.5.2. Realitzar un seguiment que permeti fer rotació del servei



7.6. Augmentar un 30% fins el 2015 els serveis d'àpats i neteja (cost a càrrec del beneficiari)	7.6.1. Difondre i promocionar l'existència del servei d'àpats i neteges (cost a càrrec del beneficiari) per generalitzar la seva utilització
7.7. Ampliar un 10% fins el 2015, el nombre d'acords i el treball conjunt amb les entitats que realitzen serveis de Centres Oberts i similars adreçats a la infància i a l'adolescència	7.7.1. Elaborar un diagnòstic de la situació actual territorial a nivell d'infància i adolescència que avaluï la necessitat de crear una xarxa municipal de Centres Oberts i/o d'altres recursos adreçats a la infància i a l'adolescència
	7.7.2. Revisar i redefinir els acords existents en funció de criteris tècnics i de qualitat
7.8. Establir tres acords anuals de coordinació amb la Àrea de Cultura i Ciutadania per promoure accions de prevenció de la dependència de les persones grans	7.8.1. Establir espais de treball conjunt amb la Regidoria de Cultura i Ciutadania
	7.8.2. Potenciar la participació de la gent gran en processos comunitaris



Línia estratègica 8

Uns serveis socials que potencien la xarxa d'entitats i serveis per a la complementarietat de la intervenció social municipal

OBJECTIU	ACCIÓ
8.1. Augmentar fins al 2015 un 20% el nombre d'accions destinades a fomentar la implicació de les entitats i serveis de la ciutat en accions socials	8.1.1. Realitzar un diagnòstic de la situació actual
	8.1.2. Elaborar un protocol per a consensuar i conceptualitzar les diferents tipologies de col·laboració
	8.1.3. Definir el calendari de prioritats per a la col·laboració amb serveis i els objectius a assolir
	8.1.4. Crear acords de col·laboració que es determinin com a prioritaris
8.2. Establir tres acords anuals de coordinació amb entitats de persones grans o discapacitades per promoure accions de prevenció de la dependència	8.2.1. Detectar i conèixer els projectes que desenvolupa la xarxa d'entitats en aquest camp
	8.2.2. Elaborar mecanismes i fórmules per establir els acords de col·laboració
	8.2.3. Incorporar a la xarxa de dinamització de persones grans o discapacitades la prevenció de la dependència
8.3. Incrementar un 10 % el treball amb la xarxa d'entitats i serveis que desenvolupen accions adreçades a la infància i a l'adolescència	8.3.1. Establir convenis amb entitats / espais per potenciar projectes de temps lliure relacionats amb adolescents i joves en risc



Línia estratègica 9

Uns canals i espais de participació que faciliten la implicació de la ciutadania i les entitats en la millora dels serveis socials

OBJECTIU	ACCIÓ
9.1. Actualitzar i augmentar fins l'any 2015 en un 10% el nombre de membres del Consell de benestar social	9.1.1. Actualitzar la base de dades dels membres del Consell de Benestar Social
	9.1.2. Organitzar el plenari anual del Consell
	9.1.3. Realitzar les reunions bimensuals de la Comissió Permanent del Consell de Benestar Social
	9.1.4. Elevar a la Àrea de Serveis Socials i Salut 2 propostes de consultes a l'any per als consells consultius
9.2. Augmentar fins el 2015 un 20% el nombre d'entitats de la ciutat que desenvolupen projectes socials	9.2.1. Realitzar un diagnòstic de la situació actual
	9.2.2. Revisar els plecs de condicions per a l'adjudicació de subvencions a les entitats.
	9.2.3. Realitzar l'avaluació i el seguiment tècnic dels projectes subvencionats
9.3. Executar, fins el 2015, més del 10% de les accions del Pla d'Accessibilitat.	9.3.1. Realitzar dues trobades anuals de la comissió de seguiment del Pla d'Accessibilitat



Línia estratègica 10

Uns serveis socials influents que siguin presents i actius als diferents espais que determinen el funcionament del sistema de benestar social

OBJECTIU	ACCIÓ
10.1. Augmentar fins el 2015 la presència dels tècnics i polítics de l'Àrea de Serveis Socials i Salut en un 30% en espais de relació amb altres administracions i federacions	10.1.1. Establir un quadre de prioritats sobre espais tècnics i/o polítics de serveis socials (comissions, actes, jornades)
	10.1.2. Promoure la presència activa de tècnics com a ponents, moderadors,... en jornades, actes i espais tècnics de serveis socials