

PLA LOCAL MUNICIPAL EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS

**1er. Informe avaluatiu: Valoració la implementació del Pla Local de Serveis Socials
2015-2019**

Octubre 2016

L'informe segueix els mateixos eixos que contempla el Pla local de Serveis socials i sobre cadascuna de les accions incloses en els objectius, s'afegeix un apartat de valoració.

Aquesta avaluació ha estat realitzada per l'equip tècnic de serveis social en una jornada de treball celebrada el mes d'octubre de 2016

EIX 1: EL DRET DE LES PERSONES ALS SERVEIS SOCIALS					
Objectiu 1: Donar a conèixer la cartera de serveis socials					
Accions	Indicador	Inici	Final	Resultat previst	Valoració
Fer arribar la tríptic de serveis per a la gent gran a la població de 65 a 80 anys Publicació cartera de serveis socials.	Bustiada a aquest sector de població Existència d'una guia divulgativa Accions de divulgació fetes directament (visites a domicili o amb petits grups)	2016	2016	Arribar a les llars de gent gran que no fan demanda a serveis socials. Diversificar la tipologia d'usuaris del servei	Se sap que els tríptics s'han realitzat però es desconeix si s'han repartit i si s'han repartit de quina manera s'ha fet i quin impacte han tingut.
Oferir xerrades sobre la cartera en diversos entorns	Nombre de xerrades i públic	2016	2019		En general s'observa que la majoria de xerrades es realitzen a demanda dels serveis o qui ho demani. Només en algun cas concret el servei ha sigut proactiu. En concret, les educadores han anat als claustres dels centres educatius a explicar la cartera de serveis socials. També s'observa que sí que es realitza una difusió de manera individualitzada en l'atenció quotidiana.
Donar a conèixer els serveis socials als altres serveis ajustar les expectatives d'altres serveis sobre la tasca dels serveis socials	Tipologia i nombre de serveis als que s'ha divulgat la cartera	2016	2017		Aquesta tasca es realitza de manera individualitzada en el treball en xarxa que es desenvolupa. També existia el programa "Els serveis socials més a prop" per conèixer la gent gran del municipi i veure si necessitaven

					algun suport i informar de la Cartera de serveis. Un pla de ocupació va complementar aquest programa fins juny de 2016.
Utilitzar la tecnologia 2.0 amb determinats col·lectius	Tipologia de xarxes socials utilitzades en la difusió (Facebook, Twitter, web, etc.)	2016	2019	Poder arribar a col·lectius normalitzats en l'ús de les Tic's (infants, jove si adults) Aprofitar tots els mitjans per fer la difusió, tant digitals com analògics.	Únicament s'ha fet mitjançant la pàgina web, facebook, Twitter.
Objectiu 2: Elaborar un reglament de drets i deures de la població usuària dels serveis socials					
Consultar reglaments d'altres poblacions	Tenir 2 o 3 exemples d'altres administracions	2016	2016	Obtenir informació	Sí que s'ha fet amb alguns reglaments de serveis concrets.
Tramitar expedients sancionadors quan s'escaigui sancionadors tramitats	Nombre d'expedients	2015	2019	Potenciar un bon tracte dels usuaris cap als professionals	No hi ha un reglament de tots els drets i obligacions de les persones usuàries, però sí alguns d'específics per a determinats serveis. També és cert que els drets i deures de les persones usuàries ja queden recollits en la Llei de Serveis Socials. S'assenyala que hi ha un decret d'alcaldia però que cal actualitzar. Aquests dos últims s'han tramitat 3 expedients.
Objectiu 3: Garantir la transparència dels serveis					
Tenir actualitzada la informació a la web	- Nombre de tràmits de serveis socials via web. - % de serveis amb les condicions d'accés a la web	2015	2019	Fer accessible els serveis via web. Fer públics els criteris d'accés als serveis	Es destaca que la web està força actualitzada.
Presentació de la memòria Donar a conèixer el Pla de mandat a la població	Nombre de presentacions realitzades (Consells, etc.)	2016 2015	2018 2015	Facilitat l'accés a les dades a la ciutadania Que les persones coneguin millor	La memòria es presenta cada any i es penja a la pàgina web, però del Pla Local de Serveis Socials més enllà

				els compromisos del servei	d'estar penjat no es realitza cap acció divulgativa o de seguiment de la seva execució.
Publicar articles i fer rodes de premsa	Nombre d'articles publicats i rodes de premsa realitzades	2015	2019	Fer difusió de les noves accions. Tenir presència continuada als mitjans de comunicació	Alguna acció en aquest sentit es realitza, però fonamentalment s'encarreguen la cap o la regidora de SSB.
Objectiu 4: Millorar l'accessibilitat als serveis socials					
Reformular els horaris de tarda actuals	Ampliacions d'horari a les tardes (de 2 a 3 tardes i horaris d'atenció) . Canvis en els calendaris laborals efectuats.	2016	2019	Adequar els horaris a la necessitat de la ciutadania	S'observa que sí que s'ha fet, passant de dos dies d'atenció a les tardes a la setmana a tres dies.
Mantenir i augmentar la programació de treball grupal	Nombre i tipologies de treball en grup realitzat	2015	2019	Poder arribar a població a través d'aquesta acció i descongestionar llista d'espera	Sí que s'ha realitzat una programació de treball grupal, però s'ha fet a través dels plans d'ocupació, i això es valora una dificultat per donar continuïtat a aquesta línia de treball. Entre els realitzats, es destaca la feina en el treball grupal de pobresa energètica.
Realitzar un diagnòstic de la situació social i econòmica de la població de Manlleu	Existència de la diagnosi	2016	2019	Poder planificar l'atenció de totes les necessitats de la població	S'ha iniciat l'estudi de la situació i necessitats futures de la gent gran de Manlleu.

EIX 2: LA QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS					
Objectiu 1: Gestionar l'agenda de visites des del propi servei (no a demanda)					
Accions	Indicador	Inici	Final	Resultat previst	Valoració
Sessions grupals de l'equip de serveis socials sobre diagnòstic (treball processos)	Nombre de sessions realitzades	2015	2018	Unificar la resposta professional segons diagnòstic	Sí que s'ha realitzat però es considera que cal acabar de treballar la seva implementació.
Implementar sols les primeres visites des de recepció	No haver donat visites de seguiment des de recepció	2016	2019	Racionalitzar i optimitzar les visites de seguiment	Cal acabar de consensuar el mètode de control d'obertura i registre d'expedients, perquè si algú que no és de Recepció dona una entrada no queda registrada. Això succeeix en els casos que venen derivats i que els TS o els ES atenen sense passar per Recepció. Si no es facilita la informació a Recepció aquesta no en té constància.
Aplicar el protocol d'urgències socials i de petició de visita urgent	Nombre d'urgències anuals Nombre de "consultes" urgents als professionals	2015	2019	Atendre les situacions d'urgència social	
Objectiu 2: Garantir el manteniment de la ràtio actual de professionals					
Incloure als pressupostos el finançament de 0.5 ES	Existència de finançament al capítol 1 per cobrir mitja jornada d'ES	2016	2019	Consolidar la plaça d'ES interina	Aquest punt està pendent de realització.
Objectiu 3: Lluitar contra l'estigmatització del servei i la rumorologia					
Treballar amb el PGDM per normalitzar el serveis socials	Nombre i tipologia de propostes . Edició de material específic.	2016	2019	Augmentar el percentatge de població autòctona atesa	Es desconeixen les actuacions del PGDM, valorant que els canvis que hi ha hagut en el PGDM no han ajudat. Es reflexiona que caldria incloure temes de violència de gènere i gent gran. I que caldria incorporar a les formacions les Treballadores Familiars, les educadores del Centre Obert i les educadores del Tripijoc, per tenir present com afecta la violència de gènere als fills.
Tenir una presència continuada als mitjans de comunicació. Posar l'accent en la coresponsabilitat dels usuaris del servei	Nombre d'articles publicats % de la presència en els diferents mitjans locals	2015	2019	Normalitzar la tasca dels serveis socials al públic general	Manca incrementar la presència de tècniques, sempre hi ha la visió política o directiva, però no la de les professionals.
Cursos formació pel	Nombre de persones	2015	2015	Tenir discurs	S'han realitzat sessions de

personal	que participen i quines Àrees			correcte vers la ciutadania	formació, i es destaca que cal prioritzar els temes de canvis de lleis. Com a mancança s'assenyala que cal planificar millor el temps per poder assistir a les formacions, perquè si no es perden oportunitats interessants.
Fer sessions obertes a tota la població per treballar la transparència: quan es detecta algun rumor, idees poc clares, etc.	Implicar al PGDM Nombre de sessions realitzades. Tipologia de rumors detectats	2016	2019	Lluitar contra la rumorologia dels serveis socials	No s'han realitzat aquestes sessions, però fins i tot, es desconeix si s'ha detectat alguna situació.
Objectiu 5: Implicació de les famílies en l'oferta e servei de Centre Obert					
Repensar la freqüència d'assistència dels menors	Disminució de la mitjana d'intensitat d'atenció d'hores d'assistència	2016	2017	Coresponsabilitzant més a la família. Vincular als infants amb serveis de la comunitat	No s'ha disminuït la mitjana d'hores d'atenció però, sí s'ha vinculat el treball amb infants amb els serveis de la comunitat.
Donar una globalitat d'intervenció familiar des dels serveis socials i centre obert	Existència d'un calendari fix com espais de coordinació periòdics	2016	2019	Millorar al coordinació serveis socials i centre obert	Es valora positivament les entrevistes entre les educadores socials de primària i les del Centre Obert. S'ha fixat un calendari de reunions durant tot el curs.

EIX 3 : EL TREBALL EN XARXA I VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA EN EL TERRITORI

Objectiu 1: Aplicació i consolidació del protocol XIAM (Xarxa d'infància i adolescència de Manlleu)

Accions	Indicador	Inici	Final	Resultat previst	Valoració
Convocar el Comitè directiu de la xarxa	Nombre de trobades i decret d'alcaldia de nomenament	2016	2019	Implicació de tots els agents de la xarxa en el treball amb la infància i adolescència	Es va fer quan toca.
Celebració de les jornades bianuals	Nombre de jornades	2016	2018	Validació de les accions de la xarxa i recollida de noves propostes	S'han fet quan tocaven.
Inici dels Grups de Treball de la xarxa	Nombre de grups posats en marxa	2015	2019	Consensuar el model de Comissions socials	S'ha elaborat el protocol de les Comissions socials consensuat amb tota la Xarxa XIAM. També s'ha iniciat el projecte Invulnerables.
Difondre la xarxa a professionals i població en general.	Tipologia i accions concretes realitzades en aquest sentit	2016	2019	Millora del coneixement a la població de	Es valora que hi ha poc coneixement de la xarxa entre els professionals de

				com s'està treballant de dels serveis socials	Serveis Socials. Caldria una major informació interna entre els equips de serveis socials bàsics de la XIAM, i a la població en general.
Objectiu 3: Revisió del Pla de Gestió a la Diversitat de Manlleu					
Definir els objectius del PGDM	Constitució d'un grup intern de reflexió inter àrees	2016	2017	Nou diagnòstic i definició d'objectius	Es considera que cal revisar i actualitzar el PGDM, per fer-lo més operatiu. A més, é necessari fer una major difusió per donar-lo a conèixer més.
Garantir els recursos necessaris per dur-lo a terme	Determinar quins son els llocs bàsics que han de formar part de l'estructura de la corporació	2016	2017		
Objectiu 4: Unificació de la cartera de serveis a nivell comarcal					
Continuïtat del treball conjunt entre les 4 Àrees de SS comarca	Nombre de serveis unificats	2015	2019	Aconseguir almenys 4 serveis de la cartera amb els mateixos criteris	Es valora que és molt interessant i necessari tot el que s'està fent, especialment a nivell de caps de SSB, però cal intensificar el treball tècnic conjunt (es recorda que l'intercanvi entre professionals està en l'eix 4). S'apunta el projecte Family Group com a bona pràctica de treball conjunt entre professionals de diferents municipis de la comarca. També es valora l'autonomia que dóna el fet que Manlleu ja sigui àrea bàsica, i cal trobar un equilibri entre l'autonomia i la col·laboració i coordinació amb la resta de municipis de la comarca. Es destaquen alguns temes específics on cal treballar conjuntament: SAD i infància.
Donar a conèixer allò que s'està fent en el marc de col·laboració de les diferents àrees del Consell Comarcal	Introducció a les reunions d'equip d'aquest punt a l'ordre del dia	2016	2019	Millora de coneixement del què es fa i visió comarcal dels serveis socials	Cal fer una major difusió de la tasca que es realitza. Promoure més Comissions tècniques i compartir el coneixement i les experiències que generen.
Objectiu 5: Implicació del tercer sector en la gestió del serveis i accions de serveis socials					
Desenvolupar el projecte Molí Miarons	Complementar el projecte a nivell d'impacte d'atenció i de rendibilitat social, així com també estudi de viabilitat	2016	2017	Posada en marxa de diferents accions amb usuaris. Complimentar	Aquesta línia de treball es desconeix, es un projecte que es porta directament des de la Direcció.

	econòmica. Accions/projectes realitzats amb usuaris de serveis socials /OPE			el Pla d'Usos del projecte amb altres apartats econòmics i d'impacte social.	
Analitzar la nova Llei d'igualtat	Existència d'un document-resum de la llei. Sessions de divulgació realitzades al personal intern i a la ciutadania Articles publicats.	2015	2016	Enfortir la transversalitat en les polítiques locals i informar a la ciutadania	Es desconeix aquesta línia de treball.
Objectiu 6: Impuls i dinamització dels Consells de participació					
Impulsar el Consell de Serveis Socials obrint-lo a la participació activa	Propostes dutes a terme	2016	2019	Dinamització de les comissions. Empoderament del Consell a través del teixit associatiu	Se sap que existeix i funciona però caldria clarificar objectius i fer-ne una major difusió del que s'està fent perquè arribi a més gent.
Objectiu 7: Consolidar el servei de suport als serveis socials bàsics					
Acomplir amb els preceptes legislatius	Presència continuada d'una psicòloga als serveis socials que treballi amb joves, es coordini amb l'OPE i assessori als professionals EBASP	2015	2019	Consolidar la plaça de psicòloga als serveis socials	
Continuïtat al SOJ	Manteniment del conveni amb la Diputació	2015	2019	Poder seguir oferint el servei al ciutadà	S'assenyala que hi ha poca relació amb altres àrees del mateix ajuntament. Cal disposar de més suport: jurídic, psicològic, en altres temes, i en vinculació amb altres àrees.
Objectiu 8: Impulsar el Punt d'Atenció al Voluntariat					
Reflexió conjunta amb la Creu Roja i altres agents referent als objectius del Punt	Nombre de reunions realitzades Existència d'un informe final que reculli les necessitats del voluntariat al municipi	2016	2019	Potenciar el Punt de voluntariat. Obtenir una borsa de voluntaris per projectes socials	S'observa que caldria potenciar una major coordinació amb Creu Roja i altres agents per compartir coneixements i fer una major difusió.
Difusió específica del Punt	Tríptic informatiu de les accions/llocs on es pot fer voluntariat	2016	2016	Fer visible i articular fàcilment on es pot realitzar voluntariat i augmentar el nombre de persones voluntàries	
Objectiu 9: Treballar per la igualtat i la no violència entre homes i dones					
Revisió i actualització del Protocol de violència vers les	Aprovació del Protocol pel Ple municipal Nombre d'agents de la	2015	2016	Adequar a la nova normativa el protocol	Aquesta actualització i revisió del Protocol s'ha fet, i tot i que s'ha aturat

dones tenint en compte els diferents serveis i recursos existents, tant bàsics com especialitzats	xarxa implicats			existent i implicació de tots els agents de la xarxa	momentàniament, s'executarà aviat. Es comenta que el treball pel que fa a la violència és un tema que es treballa molt a nivell comarcal.
Elaboració d'un Pla Comarcal de LGTB	Aprovació de l'esmentat Pla pel Ple municipal Accions dutes a terme de formació als professionals implicats Accions de difusió	2015	2017	Donar visibilitat el sector de població gai, lesbiana i transsexual com un col·lectiu amb drets de ciutadania	S'ha fet.
Objectiu 10: Treballar per augmentar l'oferta d'habitatge social a la ciutat					
Elaborar un informe amb la necessitat d'habitatge social a partir de les dades de serveis socials i altres fonts externes	Nombre de desnonaments detectats a Manlleu Nombre d'unitats familiars que han rebut ajuts d'habitatge Existència del propi informe	2015	Gener 2016	Obtenció de dades objectives que legitimin aquesta necessitat	S'ha fet l'informe però cal realitzar una anàlisi de la situació de l'habitatge per definir actuacions. S'ha elaborat un Pla Local d'habitatge, recollint el número d'habitatge buits i altres elements a tenir en compte.
Recerca de fórmules que permetin augmentar el parc d'habitatges per destinar a habitatge social	Treball conjunt amb SSTT i entitats bancàries Detecció d'habitatges buits	Gener 2016	Juny 2016		Ara hi ha 10 pisos, i s'està treballant amb la Generalitat per buscar més solucions. En aquest sentit s'ha agilitzat la feina. Tot i que no és molt ràpid, s'ha guanyat en fluïdesa.
Realitzar demandes a la mesa d'emergència social	Nombre de demandes ateses versus nombre de sol·licituds tramitades i ubicades a Manlleu	2016	2019	Aprofitar els pisos de protecció oficial que queden buits per tal que siguin ocupats per població de manlleu amb necessitat d'habitatge social	S'apunta que cal disposar d'algun pis d'emergència social, ja que tot i que està previst, encara no es disposa.
Conèixer altres experiències municipals en l'àmbit	Visites realitzades i municipis	2016	2016	Obtenir més informació sobre l'experiència pràctica i intercanvi de coneixement	

Tot i que la finalitat de la sessió no és incorporar noves propostes d'actuació al Pla Local de Serveis Socials s'assenyala que s'hauria d'incorporar l'especialització d'un SAD d'infància, per atendre els casos d'infants que requereixen un servei d'atenció domiciliar

EIX 4: ELS PROFESSIONALS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS

Objectiu 1: Millorar la comunicació interna i treball de tot l'equip de l'Àrea

Accions	Indicador	Inici	Final	Resultat previst	Valoració
Crear espais periòdics de trobada	Existència d'un calendari de reunions anuals amb ordre del dia	2015	2019	Equip més cohesionat. Millora de l'eficàcia i eficiència d'elles reunions	Es valora que s'ha assolit un 55% de l'objectiu perquè es valora que cal optimitzar més les reunions RET (Reunions Equips Tècnics) i les RD (Reunions Directives). Caldria disposar de l'ordre del dia amb temps i fer-les més operatives. Cal fer més reunions i incorporar les Treballadores Familiars a les RET.
Realitzar una jornada de reflexió anual o bianual	Realització de la jornada Disposar d'un informe de valoració final	2015	2019	Compartir i elaborar conjuntament planificació. Compartir inquietuds i propostes	S'ha realitzat el 100%.
Realitzar una formació anual conjunta tot l'equip	Hores de formació conjuntes sobre el percentatge d'hores individuals de formació	2016	2019	Enfortir les competències tècniques de l'equip e	S'ha fet un 100% de la formació. En principi, hi ha 20 hores de formació i això s'acompleix, però s'assenyala que cal formació per tot l'equip, i no sempre es pot assistir. Manca realitzar la formació a administratius. També caldria formació específica en determinats temes.
Objectiu 2: Gestió del coneixement					
Crear espais de formació a l'equip entre els mateixos professionals	Nombre de sessions Percentatge de professionals que han impartit les sessions, sobre tot l'equip	2016	2019	Compartir el coneixement específic	Es valora en un 35% d'execució perquè hi ha pocs espais on compartir coneixements, només les RET i la supervisió, i seria necessari incorporar a les Treballadores Familiars. S'apunta que cal millorar els espais de coordinació de casos.
Presentació interna de la memòria	El 100% dels professionals han presentat la memòria	2016	2019	Cohesió d'equip Enfortir el sentiment de pertinença al grup	30% d'execució. Perquè es realitza la memòria des de la Direcció i es fa una sessió amb l'equip amb poca participació de les professionals. Cal més participació i temps de les professionals en l'elaboració i anàlisi de la memòria, es realitza una reunió molt a títol informatiu.

Creació d'espais tècnics per temes concrets	Concreció dels temes d'interès a compartir	2016	2016	Millora de la implementació de gestió pe processos	10% d'execució. Cal crear més espais de treball conjunt.
Posar ordre en la informació telemàtica compartida	Posada en marxa d'un grup de treball operatiu	2016	2017	Millora de l'estructuració de la informació informàtica	0% d'execució perquè no ens hi hem posat amb tot el que hi ha. S'ha creat un Grup de Millora del POT però, no s'ha pogut realitzar la neteja de dades que es volia fer, la documentació segueix estant com estava.
Objectiu 3: Garantir la protecció davant riscos als professionals					
Implementar un sistema de seguretat als despatxos de visites	Posada en funcionament d'un sistema concret amb coordinació amb la policia local	2016	2018	Que els professionals puguin demanar auxili/protecció en cas necessari durant l'atenció	50% d'execució. S'ha col·locat timbres i fet una prevenció PL però calen més actuacions. Cal tenir present que l'espai no ajuda perquè l'usuari està entre la professional i la porta. Però s'hauria de tenir en compte per altres espais.
Oferir formació	Sessions de resolució de conflictes realitzades	2016	2019	Augmentar les capacitats tècniques per evitar el conflicte	0% d'execució perquè no s'ha fet aquesta formació interna, i es valora que seria molt interessant fer-la.
Aplicació del protocol existent	Nombre de vegades que s'ha aplicat el protocol Sessions de reflexió amb el personal realitzada a partir d'actes concrets	2015	2019	Vetllar per la protecció dels professionals de manera continuada i amb la seva implicació activa.	50% d'execució perquè s'ha aplicat 2 o 3 vegades, però es valora que calen més recursos i interioritzar el protocol. També cal revisar i ampliar el protocol i incorporar al protocol l'atenció a domicili. Per exemple, si hi ha danys o robatoris rescabalar les pèrdues de les professionals. Es destaca que amb els recursos limitats que tenen les professionals i la pressió social existent, aquestes aguanten situacions considerades insostenibles. El protocol no atén el risc psicològic, l'estrès o l'exigència que han de suportar. I a més tenen poc reconeixement públic de la seva tasca, i fins i tot se les qüestiona des d'altres serveis.
Objectiu 4: Millorar el sistema de Gestió per competències					
Adequar els	Nombre de perfils	2015	2015	Que hi hagi	20% d'execució perquè s'ha

indicadors dels diferents perfils de Gestió per competències	revisats Nombre de canvis realitzats			acord amb el Comitè d'empresa	demanat informació a recursos humans però no hi ha hagut retorn.
Adequar la formació a les accions de millora	Especificar a les accions de millora les formatives específiques	2016	2016	Millora de la competència treballada	30% d'execució. Perquè s'han realitzat dues formacions grupals planificades a nivell de competències però cal veure si en accions individuals s'han assolit les competències. Cal tenir present que l'avaluació per competències és desigual dintre de l'ajuntament.

EIX 5: PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ

Objectiu 1: Actualitzar el protocol de funcionament intern/acollida

Accions	Indicador	Inici	Final	Resultat previst	Valoració
Redacció d'una proposta inicial	Redacció document provisional	2016	2016	Obtenir un document per poder consensuar	Manca analitzar l'últim document que és del 2006 però existeixen protocols específics.

Objectiu 2: Racionalitzar i optimitzar el servei

Donar continuïtat i al treball grupal per part dels professionals	Tipologia i nombre de grups creats Accions de capacitació en què s'ha participat	2016	2019	Augmentar el nombre d'usuaris atesos per professionals i pel servei	Cal promoure la formació per a la capacitació per al treball grupal.
Fer una planificació del servei en períodes de vacances	Existència d'unes indicacions concretes de funcionament en aspectes clau del servei (cobertura del servei, recepció, tràmits, etc.)	2016	2019	Garantir l'atenció al ciutadà en períodes de vacances	Sí que es fa.

Objectiu 3: Aplicació del treball anàlisi de processos

Posada en marxa de nous criteris d'agenda dels professionals	Data real d'aplicació dels nous barems	Octubre 2015	2019	Equilibri d'usuaris per professional i millora de la llista d'espera	S'ha elaborat el document i s'ha començat a aplicar. Però cal fer un major seguiment i anàlisi quantitatiu. Hi ha alguns dubtes respecte qui és el professional de referència.
Realitzar la formació adequada	Curs de formació sobre processos	2015	2015	Introduir la cultura de millora contínua entre l'equip i la visió global del servei	El curs de processos es va fer els anys 2014/2015.
Continuïtat del grup de treball de diagnòstic	Nombre de sessions realitzades Construcció del document	2016	2019	Unificar l'actuació professional	Es va realitzar el grup de treball de metodologia per processos però cal fer

	diagnòstic consensuat a nivell tècnic			Segmentar el col·lectiu usuari del servei	avaluació continua d'aquest canvi de model de treball per processos.
Objectiu 4: Mantenir i impulsar projectes comunitaris i grupals actuals					
Oferir la continuïtat dels tallers de pares i mares	Nombre de tallers anuals realitzats	2015	2019	Treballar conjuntament els casos d'educadors socials en tema habilitats parentals	S'assenyalen que els MARMIS (Grup de capacitats parentals) són discontinus. S'observa que manca coordinació entre el treball que es fa a domicili i els grups de treball.
Seguir oferint els cursos de motivació i feina	Nombre de tallers realitzats Implicació de l'OPE	2015	2019	Treballar en grup la contraprestació PIRMI en la vesant sociolaboral	Es realitzen de manera intermitent quan es disposa de psicòloga.
Sol·licitar grups PIRMI a la Generalitat (MARMIS)	Nombre de participants en els tallers Nombre de tallers realitzats	2015	2019	Millora de les capacitats dels beneficiaris PIRMI per la inserció laboral	S'han sol·licitat MARMIS vinculats a pràctiques a empreses.
Iniciar nous projectes comunitaris/grupals	Nombre de projectes nous iniciats				S'han iniciat uns quants projectes. La voluntat és ampliar-ne més i estabilitzar-ho dintre l'equip. S'ha fet planificació familiar, pobresa energètica, sarró (aliments), amb suport externs.
Objectiu 5: Millora dels serveis públics al territori					
Sol·licitar a la Generalitat més places públiques residencials		2016	2019	Augment de places residència AURA	S'ha iniciat un estudi de gent gran i s'ha de treballar en aquesta línia des de l'àmbit polític. I s'ha organitzat un grup de treball amb el suport de la Diputació i altres serveis externs, per plantejar futures estratègies i recursos.
Sol·licitar places públiques de CD al Departament BS		2016	2019	Tenir places CD públiques	
Demanar el finançament del SAD preventiu a la Generalitat	Inclusió al contracte programa d'aquest nou servei SAD	2016	2019	Poder cobrar la part proporcional de les hores de SAD preventiu a la Generalitat	S'està treballant amb el Consell Comarcal i és un objectiu estratègic fins el 2019, així que encara hi ha marge d'execució.
Objectiu 6: Mantenir el servei del SIAD					
Cercar finançament	Disponibilitat finançament als pressupostos 2016	2016	2019	Mantenir el servei del SIAD	S'ha estabilitzat la ½ jornada del SIAD, però caldria consolidar l'altre ½ jornada que manca. Tot i això, es reconeix que crear aquesta figura dintre l'ajuntament és

					un gran pas que ha costat.
Objectiu 7: Elaborar indicadors que facilitin una avaluació integral, una mirada avaluativa de 360 graus, tant quantitativa com qualitativa					
Avaluar de manera interna el servei	Recull d'indicadors interns	2016 2019		Avaluació interna	Els cercles de comparació es recullen anualment a la memòria, però cal introduir metodologies més participatives a l'hora d'elaborar la memòria.