

Sessió de valoració tècnica del Pla Local de Serveis Socials 2018

Manlleu

Informe de la sessió Avaluatiu

Gener de 2019

Ajuntament de Manlleu
Regidoria de Promoció social i Personal

Índex

	Pàgina
1. Presentació	3
2. Organització de la sessió	4
3. Resultats de la sessió	5
a. Valoració de les actuacions previstes al Pla de Serveis Socials	5
b. Valoració de possibles canvis a introduir en els objectius del futur Pla Local de Serveis Socials	17
4. Valoració de la sessió	22

1. Presentació

L'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Manlleu va realitzar una sessió de reflexió interna del seu equip per valorar el desenvolupament del Pla Local de Serveis Socials corresponent als objectius i a les accions de l'any 2018 . El Pla Local de Serveis Socials apostava per un canvi en l'organització i intervenció en les polítiques socials, per l'apoderament de les persones i per la promoció d'una vida digna i lliure. Els objectius proposats per al mandat eren:

- 1.- Garantir l'atenció a les persones amb la prestació de polítiques socials com a prioritat de mandat, incloses les persones sense residència legal que viuen al municipi, amb igualtat de condicions i oportunitats reals per a tothom aplicant sempre que calgui mesures de discriminació positiva.
- 2.- Garantir el dret a l'habitatge digne per a tota la ciutadania.
- 3.- Lluitar contra l'exclusió social reduint el nombre de persones en risc de pobresa.
- 4.- Garantir uns ingressos mínims dignes a totes les famílies potenciant la tramitació dels recursos disponibles.
- 5.- Aplicar noves fórmules de gestió en la prestació de serveis vinculats a les polítiques socials amb criteris d'eficiència, eficàcia i transparència.
- 6.- Promoure la participació en la presa de decisions i el treball social comunitari en xarxa amb totes les àrees de l'Ajuntament, amb altres institucions públiques presents al municipi i amb les entitats, associacions, tercer sector social i moviments socials.
- 7.- Promoure la prevenció i la protecció en situacions de risc fent especial atenció als col·lectius més vulnerables.
- 8.- Impulsar la promoció i autonomia personal i social de la ciutadania.

La sessió es va celebrar el dimecres 9 de gener de 9:00 a 14:00 al Castell de Montesquiú amb tot l'equip de serveis socials, amb un doble objectiu:

- Avaluar la implementació del Pla Local 2015-2018.
- Identificar els objectius a seguir treballant en el futur Pla 2019-2022.

2. Organització de la sessió

PROGRAMA DE LA JORNADA

9.00 - 9.10 hores. Benvinguda i presentació de la sessió.

9.10 - 10.00 hores. Presentació Diagnòstic social de Manlleu.

Presentació per part de la Cap de Serveis Socials. Indicadors de Cercles de comparació i d'exclusió social.

10.00 - 10.30 hores. Pausa – Café

10.30 – 12:30 hores. Treball en 5 subgrups per avaluar els 5 eixos del Pla Local de Serveis Socials 2015-2018

- EIX 1: EL DRET DE LES PERSONES ALS SERVEIS SOCIALS
- EIX 2: LA QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS
- EIX 3 : EL TREBALL EN XARXA I VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA EN EL TERRITORI
- EIX 4: ELS PROFESSIONALS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS
- EIX 5: PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ

12.30-13.30 hores. Continuació del treball en subgrups per redefinir objectius i incorporar accions

Una vegada avaluat el Pla Local 2015-2018, es va fer un exercici d'identificació de quins objectius de l'anterior Pla segueixen vigents i quins cal afegir per el proper Pla.








13.30 – 13.55 hores. Dinàmica de tancament de la jornada







13.55 – 14. 00 hores. Avaluació i cloenda de la jornada

Per acabar es passar un qüestionari d'avaluació de la sessió.




1. Resultats de la sessió

a. Valoració de les actuacions previstes al Pla de Serveis Socials


EIX 1: EL DRET DE LES PERSONES ALS SERVEIS SOCIALS		
Objectiu 1: Donar a conèixer la cartera de serveis socials		
Accions		Avaluació
Oferir xerrades sobre la cartera de serveis en diversos entorns		<ul style="list-style-type: none"> • Les xerrades no estan sistematitzades, no es realitzen paròdicament. • Es realitzen xerrades específiques per temes però no per la Cartera de Serveis. • No es realitzen en entorns diversos.
Fer publicitat dels serveis al diari de Manlleu		<ul style="list-style-type: none"> • Només apareixen notes de premsa puntualment. • No existeix un espai continuat al diari per informar de la Cartera de Serveis.
Utilitzar la tecnologia 2.0 amb determinats col·lectius		<ul style="list-style-type: none"> • No hi ha canals interactius específics de Serveis Socials a nivell de xarxes socials per fer difusió. • Alguns serveis de la cartera es poden tramitar on line (tràmit de sol·licitud)
Objectiu 2: Elaborar un reglament de drets i deures de la població usuària dels serveis socials		
Accions		Avaluació
Tramitar expedients sancionadors quan s'escaigui		<ul style="list-style-type: none"> • Existència d'un protocol d'actuació davant d'agressions d'usuaris cap a professionals. • S'han tramitat alguns expedient sancionadors a usuaris/es dels serveis socials.
Revisar/replantejar el protocol de queixes i suggeriments ja existent		<ul style="list-style-type: none"> • Desconeixement per part dels professionals del protocol de queixes i suggeriments. • Manquen elements físics tipus bústia per poder vehicular les queixes i suggeriments. • Manca transparència/informació per fer visible i accessible el sistema de queixes. Normalment es fa via instància però no és visible. • Existeix un recull anual de queixes.
Objectiu 3: Garantir la transparència dels serveis		
Accions		Avaluació
Mantenir actualitzada la informació a la web		<ul style="list-style-type: none"> • Caldria millorar el coneixement i ús de les TIC per part de diversos col·lectius de la població amb més dificultats (baix nivell formatiu).
Presentació de la memòria		<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la presentació de la memòria tant a nivell intern (altres àrees) com extern (altres entitats a part dels Consells).

Elaboració d'un Pla de comunicació de serveis socials		<ul style="list-style-type: none"> • No existeix un Pla de Comunicació de Serveis Socials. • Es podrien editar fulletons amb els serveis més comuns i repartir-los a la ciutadania en general
Publicar articles i fer rodes de premsa		<ul style="list-style-type: none"> • S'ha publicat alguna notícia, però de manera molt puntual. • S'han fet algunes rodes de premsa molt puntuals, no estan sistematitzades.
Objectiu 4: Millorar l'accessibilitat als serveis socials		
Accions		Avaluació
Canvi porta principal		<ul style="list-style-type: none"> • No s'ha canviat la porta principal. Es va demanar a serveis tècnics de l'Ajuntament, però van respondre que la porta compleix les normes d'accessibilitat. Tot i això des del servei es valora que s'ha de canviar per facilitar l'entrada a persones amb cadira de rodes.
Reformular els horaris de tarda actuals		<ul style="list-style-type: none"> • Això s'ha fet i està correcte. Actualment el servei obre tres tardes setmanals.
Mantenir i augmentar la programació de treball grupal		<ul style="list-style-type: none"> • Manteniment d'accions grupals i inici d'alguna proposta de treball nova (habilitats parentals al Centre Obert)- • No s'ha constatat una reducció de la llista d'espera, malgrat la realització de les sessions grupals informatives. • Es va reduir la llista d'espera quan es va treure la convocatòria per pobresa energètica a alguns professionals.
Desenvolupar les xarxes 2.0 per atendre a les persones i serveis:		<ul style="list-style-type: none"> • No s'ha desenvolupat la via de consulta a través de la web ni la possibilitat de demanar hora. • Tampoc es disposa d'un programa per recordar als usuaris via SMS quan tenen visita. • Desconeixement dels propis professionals de l'accés a tràmits de la web. • Llenguatge de la web hauria de ser de més fàcil comprensió. • Caldria començar per programar visites com es fa als hospitals. • L'Àrea també ha de tenir coneixement de quins tràmits es poden fer on line i quins no.



EIX 2: LA QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS**Objectiu 1: Gestionar l'agenda de visites des del propi servei (no a demanda)**


Accions		Avaluació
Sessions grupals de l'equip de serveis socials sobre diagnòstic (treball processos)		<ul style="list-style-type: none">• Inici de treball en grups: Marmi, el nostre espai (treball amb famílies).• Tenim la base teòrica del canvi de model de treball grupal i comunitari, però la implementació és lenta. El canvi de professionals també ha dificultat la implementació
Implementar sols les primeres visites des de recepció		<ul style="list-style-type: none">• Sí que s'ha assolit la implementació de les primeres visites només des de recepció.• Però no s'ha assolit en les visites de seguiment, que algunes es realitzen des de recepció, i altres el professional de referència.
Aplicar el protocol d'urgències socials i de petició de visita urgent		<ul style="list-style-type: none">• Les urgències s'atenen, però caldria revisar el protocol d'urgències.

Objectiu 2 Garantir el manteniment de la ràtio actual de professionals



Accions		Avaluació
Incloure als pressupostos el finançament de 0.5 ES		<ul style="list-style-type: none">• Sí s'ha assolit aquest objectiu.

Objectiu 3: Lluitar contra l'estigmatització del servei i la rumorologia



Accions		Avaluació
Treballar amb el PGDM per normalitzar els serveis socials		<ul style="list-style-type: none">• El programa de gestió de la diversitat s'està revisant i s'està elaborant un Nou Pla de Convivència en la Diversitat que finalitzarà a mitjans del 2019.
Tenir una presència continuada als mitjans de comunicació. Posar l'accent en la coresponsabilitat dels usuaris del servei		<ul style="list-style-type: none">• Hi ha molta feina a fer i es necessiten professionals per fer-ho.• Cal treballar transversalment amb els mitjans de comunicació, i comptar amb el servei de comunicació municipal.• La no existència d'un Pla de Comunicació global dificulta la comunicació específica de l'Àrea. Ara mateix depèn de la voluntat dels professionals.• S'hauria de fer molt més per combatre la rumorologia. El tractament que fan els mitjans és molt dolent . Cal positivament els missatges.

Fer sessions obertes a tota la població per treballar la transparència: quan es detecta algun rumor, idees poc clares, etc.		<ul style="list-style-type: none"> No es fa. Cal fer un tractament i disseny acurat de les accions per fer un tractament comunicatiu adequat. Manquen professionals d'estructura.
---	---	--

Objectiu 4: Augmentar professionals del Centre Obert i adequar perfils a la normativa



Accions		Avaluació
Reconèixer una categoria d'ES		<ul style="list-style-type: none"> Està en procés i la previsió és que es faci el 2019/2020, quan la Generalitat ho exigeixi per Contracte Programa S'ha possibilitat formació a un dels monitors per poder adequar el seu perfil i categoria professional.
Oferir personal de suport a través de PO i subvencions		<ul style="list-style-type: none"> Es disposa de: gent de pràctiques, voluntaris, universitat alumnes de la Salle (projecte FAIG), ... Durant el 2018 hi ha hagut augment de personal a través de plans d'ocupació i subvencions: TS treball als barris, auxiliars de la llar, personal de suport a programes de serveis socials, agent cívic, etc.



Objectiu 5: Implicació de les famílies en l'oferta del servei de Centre Obert

Accions		Avaluació
Condicionar la matrícula dels menors a un treball grupal		<ul style="list-style-type: none"> Sí s'ha fet,. Pares i mares participen al centre obert
Donar una globalitat d'intervenció familiar des dels serveis socials i centre obert		<ul style="list-style-type: none"> Sí s'ha fet. Es treballa l'enfortiment familiar, i s'ha creat l'espai de trobada on 15 minuts abans de recollir els nens es troben les famílies.




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		Avaluació
Convocar el Comitè directiu de la xarxa		<ul style="list-style-type: none"> El resultat obtingut es valora positivament però manca realitzar més trobades del Comitè Directiu (només s'ha reunit dos cops en 4 anys). La implicació directe de la ciutadania (AMPA's i altres) no s'ha fet cap grup, però sí que hi ha el PEC on sí que participen aquests agents (Pla Educatiu de Ciutat).
Celebració de les jornades bianuals		<ul style="list-style-type: none"> Sí que s'han realitzat les jornades bianuals 2016 i 2018, amb molt bona valoració.


Inici dels Grups de Treball de la xarxa		<ul style="list-style-type: none"> També s'ha començat a treballar en Grups en el marc de la Xarxa. Durant el 2018 s'ha treballat: elaboració d'un programa informàtic específic per el treball serveis socials i escoles i també per absentisme escolar (AGIRE), elaboració d'un catàleg de serveis i recursos al bloc d'ela xarxa i elaboració del Pla de prevenció de l'absentisme escolar a Manlleu.
Difondre la xarxa a professionals i població en general		<ul style="list-style-type: none"> Sí que s'ha fet difusió entre els professionals de salut o a nivell comarcal però encara està pendent la difusió a la població en general. Tot i això en el Pla Educatiu d'entorn si que participen.

Objectiu 2: Regularitzar la gestió del servei de transport adaptat

Accions		Avaluació
Redactar concurs públic restringit a CET		<ul style="list-style-type: none"> S'ha redactat el concurs públic restringit a CET.
Convocar el concurs		<ul style="list-style-type: none"> S'ha convocat el concurs.
Adjudicació final		<ul style="list-style-type: none"> I s'ha adjudicat al Centre Especial de treball ADFO.

Objectiu 3: Revisió del Pla de Gestió a la Diversitat de Manlleu


Accions		Avaluació
Definir els objectius del PGDM		<ul style="list-style-type: none"> Sí que s'han definit els objectius del PGDM. S'ha aprovat el nou document en un Ple Municipal l'any 2018




Garantir els recursos necessaris per portar-lo a terme		<ul style="list-style-type: none"> No es disposa dels recursos necessaris per implementar-lo en la seva totalitat. La majoria de recursos econòmics provenen de subvencions i no són estables. Manca suport específic per traducció i mediació intercultural a de l'Àrea de Serveis Socials que actualment es fa amb plans d'ocupació. Creació de serveis de Primera Acollida i s'ha modificat la RLT per estabilitzar aquesta plaça. Desaparició de las figura de mediadors i Educadors de carrer. Es compta amb el finançament de la diputació per poder realitzar l'actualització del PGDM.
--	---	---

Objectiu 4: Unificació de la cartera de serveis a nivell comarcal




Accions		Avaluació
---------	--	-----------

Continuïtat del treball conjunt entre les 4 Àrees de SS comarca		<ul style="list-style-type: none"> • Sí que s'ha continuat treballant conjuntament entre les 4 Àrees de SS de la comarca. • Es fan reunions periòdiques de coordinació per tal d'unificar la cartera de serveis socials.
Donar a conèixer allò que s'està fent en el marc de col·laboració de les diferents Àrees del C. Comarcal		<ul style="list-style-type: none"> • Sí que s'ha fet, però de manera puntual, no sistemàticament, ni amb tots els professionals.
Objectiu 5: Implicació del tercer sector en la gestió del serveis i accions de serveis socials		
Accions	Avaluació	
Impulsar la comissió d'igualtat		<ul style="list-style-type: none"> • Cada cop hi ha més gent implicada en la diada del 8 de març . No s'ha arribat a fer les primeres jornades de dones de Manlleu ,tan sols es va fer unes comarcals on només va participar una entitat de Manlleu..
Objectiu 6: Impuls i dinamització dels Consells de participació		
Accions	Avaluació	
Impulsar el Consell de Serveis Socials obrint-lo a la participació activa		<ul style="list-style-type: none"> • S'han fet reunions puntuals. Podria ser molt més potent, cal dinamitzar-lo i no es disposa d'aquesta figura.
Objectiu 7: Consolidar el servei de suport als serveis socials bàsics		
Accions	Avaluació	
Acomplir amb els preceptes legislatius		<ul style="list-style-type: none"> • Encara no s'ha pogut complir amb els preceptes legislatius. No tenim la presència d'una psicòloga de SS • Si que s'ha estabilitzat la figura de l'advocat/a
Continuïtat al SOJ		<ul style="list-style-type: none"> • Sí que hi ha hagut una continuïtat del SOJ.



Objectiu 8: Impulsar el Punt d'Atenció al Voluntariat		
Accions	Avaluació	
Reflexió conjunta amb la creu roja i altres agents referent als objectius del Punt		<ul style="list-style-type: none"> • No només hi ha hagut una reflexió conjunta amb Creu Roja sinó que s'han creat nous projectes amb creu Roja, el que passa és que encara no són coneguts per tota l'Àrea, cosa que fora bona. També caldria treballar el tema de la borsa de voluntaris.
Objectiu 9: Treballar per a la igualtat i la no violència entre homes i dones		
Accions	Avaluació	

Revisió i actualització del Protocol de Violència vers les Dones		<ul style="list-style-type: none"> S'ha revisat ,actualitzat i aprovat el Protocol de Violència vers les Dones.
Elaboració d'un Pla Comarcal de LGTB		<ul style="list-style-type: none"> S'ha participat en la elaboració del el Pla Comarcal de LGTB al que l'Ajuntament de Manlleu s'ha adherit
Objectiu 10: Treballar per augmentar l'oferta d'habitatge social a la ciutat		
Accions		Avaluació
Realitzar demandes a la mesa d'emergència social		<ul style="list-style-type: none"> S'han realitzat les demandes a la mesa d'emergència social, però no hi ha capacitat de resposta favorable en alguns casos. L'adjudicació d'habitatge social és molt lent.


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	Avaluació	
Crear espais periòdics de trobada		<ul style="list-style-type: none"> No s'ha augmentat en eficàcia i eficiència. Caldria sistematitzar els trobades i diferenciar-les entre elles, així com els assistents a cadascuna. El personal no ho té clar. Cal seguir desant i consolidant els acords de cada reunió. A vegades no es recuperen els temes que han quedat pendents a les reunions anteriors. Manca personal de comandament per sistematitzar les reunions tècniques i d'equip.
Realitzar una jornada de reflexió anual o bianual		<ul style="list-style-type: none"> S'han realitzat, però després de fer-les no s'han dut a terme totes les accions que es van planificar, i no s'han complert tots els objectius que s'han establert. Això pot provocar desmotivació. Cal interioritzar tot allò que es fa. La manca de comandament intermig dificulta aquesta acció
Realitzar una formació anual conjunta tot l'equip		<ul style="list-style-type: none"> S'han fet formacions transversals cada any, però es podria anar una mica més lluny per enfortir competències tècniques transversals Caldria fer píndoles escrites de prestacions/ajudes socials per tenir tothom els mateixos criteris, posant referents a les diferents píndoles. Serviria per unificar criteris i per difusió a la població. Es podria realitzar un tríptic sobre la cartera de serveis socials. Caldria elaborar un pla anual de formació









Objectiu 2: Gestió del coneixement











Accions	Avaluació	
Crear espais de formació a l'equip entre els mateixos professionals		<ul style="list-style-type: none"> S'ha fet poc però no s'ha compartit el coneixement degut a l'alta càrrega de treball i a la manca personal d'estructura que fa que no es pugui dedicar temps a la transferència de coneixement.
Presentació interna de la memòria		<ul style="list-style-type: none"> La memòria es fa, però cal complimentar amb més dades que complementin la realitat social de Manlleu, ja que no reflexa a la realitat dels Serveis Socials. Costa extreure dades i calen més pautes de la memòria. Cal millorar la planificació de la recollida de dades per l'elaboració de la memòria anual. La memòria no només es pot fer amb l'Hestia i la Cartera de Serveis.



Objectiu 3: Garantir la protecció davant riscos als professionals

Accions	Avaluació	
Implementar un sistema de seguretat als despatxos de visites		<ul style="list-style-type: none"> El sistema de seguretat no és l'adequat. La porta de sortida dels despatxos de visites queda darrera l'usuari. Els despatxos són petits.

		<ul style="list-style-type: none"> • Manca protecció quan hi ha desplaçaments als domicilis. • Tots els despatxos compten amb un sistema d'alarma connectada directament a la policia local
Oferir formació		<ul style="list-style-type: none"> • No es coneix gaire els cursos, tot i que si que es van fer.
Aplicació del protocol existent		<ul style="list-style-type: none"> • Cal revisar el protocol. • Incloure tot tipus de maltractament amb les mesures pertinents. Calen mesures més contundents per fer respectar els professionals de serveis socials. • Preveure una porta alternativa d'entrada i sortida de l'equipament.
Objectiu 4: Millorar el sistema de Gestió per Competències		
Accions	Avaluació	
Adequar els indicadors dels diferents perfils de gestió per competències		<ul style="list-style-type: none"> • La gestió per competències està obsoleta i caldria adequar-la millor als diferents perfils de llocs de treball. • La Gestió per Competències no és una motivació professional, en general desmotiva. • El Pla no està adequat a l'Àrea. L'Àrea per la seva especificitat requeriria un reconeixement especial • Manca d'estructures de comandament per desenvolupar la Gestió per Competències.
Adequar la formació a les accions de millora		<ul style="list-style-type: none"> • Formació d'algunes persones en resolució de conflictes. • Manca de comunicació interna continuada referent al PALMSS.

EIX 5: PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ		
Objectiu 1: Actualitzar el protocol de funcionament intern/acollida		
Accions	Avaluació	
Redacció d'una proposta inicial		<ul style="list-style-type: none"> • Inexistència d'un document de Protocol d'Acollida. • Només disposem d'un document del 2007. • Hi ha documents però no estan tots recollits en un únic espai • Existència d'un treball per processos de l'Àrea i d'un Manual de processos
Constitució d'un grup tècnic per revisar i consensuar el document		<ul style="list-style-type: none"> • No s'ha fet.
Objectiu 2: Racionalitzar i optimitzar el servei		
Accions	Avaluació	
Elaborar una planificació anual del servei en base al PALMSS		<ul style="list-style-type: none"> • S'ha fet l'any 2016 i 2018, el 2017 no es va poder fer. • Hi ha previsió de poder-lo fer l'any 2019.
Donar continuïtat i al treball grupal per part dels professionals		<ul style="list-style-type: none"> • Hi ha hagut dues accions formatives específiques de treball grupal, 40 hores total on hi ha pogut participar tots els professionals de l'Àrea. • Hi ha Grups: MARMI (3er any), habilitats parentals, Centre Obert, Tallers de Pobresa Energètica, etc.
Fer una planificació del servei en períodes de vacances		<ul style="list-style-type: none"> • S'ha fet. • Existència d'uns mínims de cobertura del servei.
Objectiu 3: Aplicació del treball anàlisi de processos		
Accions	Avaluació	
Posada en marxa de nous criteris d'agenda dels professionals		<ul style="list-style-type: none"> • S'observa que les llistes d'espera van augmentar degut a que tres persones van deixar la feina i la suplència requereix un temps determinat.
Realitzar l'avaluació de la implementació		<ul style="list-style-type: none"> • Han augmentat les càrregues de treball, però la previsió és fer-ho.
Continuïtat del grup de treball de diagnòstic		<ul style="list-style-type: none"> • S'ha elaborat el document. • Però no s'ha revisat el 2018.
Objectiu 4: Mantenir i impulsar projectes comunitaris i grupals actuals		
Accions	Avaluació	

Oferir la continuïtat dels tallers de pares i mares		<ul style="list-style-type: none"> S'ha realitzat un grup de pares i mares per part d'una educadora social. S'ha realitzat un grup de dones "el meu espai" per treballar temes de planificació familiar.
Seguir oferint els cursos de motivació i feina		<ul style="list-style-type: none"> Està pendent de treballar més el tema de la contraprestació. Incorporar nou referent entre serveis socials per l'Àrea de Promoció econòmica.
Sol·licitar grups PIRMI a la Generalitat (marmi)		<ul style="list-style-type: none"> 4 edicions de MARMÍ, amb un molt bon resultat
Iniciar nous projectes comunitaris/grupals		<ul style="list-style-type: none"> Tot i que s'han iniciat grups, es detecta una falta de treball comunitari a l'ERM. Falten projectes de caràcter més transversal amb altres àrees. El Projecte dels horts urbans i socials funciona bé.
Objectiu 5: Millora dels serveis públics al territori		
Accions	Avaluació	
Sol·licitar a la Generalitat més places públiques residencials		<ul style="list-style-type: none"> Actualment hi ha una llista d'espera de 4 anys a la residència AURA.
Sol·licitar places públiques de CD al Departament de BS		<ul style="list-style-type: none"> Es van sol·licitar dues places públiques, i estan pendents que es facin efectives.
Demanar el finançament del SAD preventiu a la Generalitat		<ul style="list-style-type: none"> Tot i que s'ha demanat no s'ha aconseguit el resultat esperat, la Generalitat no ho preveu dins del contracte programa.
Objectiu 6: Manténir el servei del SIAD		
Accions	Avaluació	
Cercar finançament		<ul style="list-style-type: none"> S'ha obtingut finançament per al SIAD.
Objectiu 7: Elaborar indicadors que facilitin una avaluació integral, una mirada avaluativa de 360 graus, tant quantitativa com qualitativa		
Accions	Avaluació	
Avaluar el servei amb les persones usuàries. Petició suport tècnica a la Diputació		<ul style="list-style-type: none"> No s'ha fet mai una enquesta de satisfacció als usuaris/es sobre del funcionament general del servei, no obstant sí que s'ha realitzat en programes concrets: MARMÍ, El teu espai, SAD ...
Avaluar el servei amb altres professionals. Petició de suport		<ul style="list-style-type: none"> Manca avaluació general del servei. Avaluació de programes concrets: SAD, amb el suport de la Diputació (SAD, Gent gran, treball grupal...)

tècnic a la diputació		
Avaluar de manera interna el servei		<ul style="list-style-type: none"> • S'ha fet a través dels Cercles de Comparació de la Diputació de Barcelona. • Es fa anualment de manera sistemàtica.
Avaluar l'impacte dels plans i programes		<ul style="list-style-type: none"> • S'ha fet l'avaluació de l'impacte d'alguns programes concrets, com per exemple: MARMi, el teu espai, ... • Manca d'avaluació dels plans d'intervenció de Serveis Socials.

b. Valoració de possibles canvis a introduir en els objectius del futur Pla Local de Serveis Socials

EIX 1: EL DRET DE LES PERSONES ALS SERVEIS SOCIALS							
En quina mesura valoreu que aquests objectius continuïn sent necessaris?							
	0	1	2	3	4	5	CANVIS QUE FARIEU ALS OBJECTIUS
Objectiu 1: Donar a conèixer la cartera de serveis socials							<p>Objectiu 1: Millorar la comunicació dels serveis socials.</p> <p>1.1. Elaborar un Pla de comunicació de Serveis Socials.</p> <p>1.2. Donar a conèixer la cartera de Serveis Socials.</p> <p>Accions:</p> <p>1. Xerrades sobre la Cartera de Serveis Socials a demanda dels serveis i entitats.</p> <p>2. Sessions grupals informatives sobre la cartera a primeres visites.</p> <p>3. Presència periòdica als mitjans de comunicació escrita informant de la cartera de serveis, projectes, campanyes. La responsable hauria de ser la tècnica de comunicació de l'Ajuntament.</p> <p>4. Obrir un canal de comunicació informatiu unidireccional mitjançant aplicacions mòbils (whatsapp, telegram, SMS).</p>
Objectiu 2: Elaborar un reglament de drets i deures de la població usuària dels serveis socials							<p>Objectiu 2: Mantenir l'objectiu tal i com està.</p> <p>Accions:</p> <p>1. Elaborar el reglament de drets i deures incloent el protocol d'actuació elevat a agressions als professionals.</p> <p>2. Que els despatxos tinguin una porta de connexió amb els despatxos del costat.</p>
Objectiu 3: Garantir la transparència dels serveis							<p>Objectiu 3: Garantir la transparència i el Govern Obert dels Serveis.</p> <p>3.1. Retre comptes de l'activitat de serveis socials a través de la memòria.</p> <p>3.2. Desenvolupar un sistema de recollida de queixes i suggeriments que repercuteixi en la millora de la qualitat dels Serveis Socials.</p>
Objectiu 4: Millorar l'accessibilitat als serveis socials							<p>Objectiu 4: Mantenir l'objectiu tal i com està.</p> <p>Accions:</p> <p>1. Canviar la porta d'entrada als Serveis Socials.</p>

EIX 2: LA QUALITAT EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS							
En quina mesura valoreu que aquests objectius continuen sent necessaris?							CANVIS QUE FARIEU ALS OBJECTIUS
0	1	2	3	4	5		
Objectiu 1: Gestionar l'agenda de visites des del propi servei (no a demanda)							Objectiu 1: Revisar el funcionament de l'Agenda, creant un sistema àgil i efectiu. Accions: 1. Realitzar una jornada de treball. 2. Revisar protocol d'urgències.
Objectiu 2: Garantir el manteniment de la ràtio actual de professionals							Objectiu 2: Mantenir, ampliar i estabilitzar la plantilla. Amb això: <ul style="list-style-type: none"> • Dones estabilitat a les famílies. • Conèixer els casos porta temps. • Treballes el vincle. • El professional coneix protocols i actua amb visió de la situació.
Objectiu 3: Lluitar contra l'estigmatització del servei i la rumorologia							Objectiu 3: Treballar contra l'estigmatització a nivell transversal de tot l'Ajuntament, entitats, escoles, etc. Accions: 1. Més treball comunitari obert en general. 2. Més "premsa".
Objectiu 4: Augmentar professionals del Centre Obert i adequar perfils a la normativa							Objectiu 4: Mantenir l'objectiu com està. Accions: 1. Ampliar l'acció de Futbol Net a tot l'any (però es puntualitza que aquesta actuació aniria més enllà del Centre Obert). 2. Professional que doni continuïtat a la sortida dels nois i noies del centre Obert. 3. Invulnerables.
Objectiu 5: Implicació de les famílies en l'oferta del servei de Centre Obert							Objectiu 5: Consolidar i potenciar la participació de les famílies.
Nou objectiu: Incorporar els nens i nenes a les activitats esportives							Més enllà del que es fa al PEE (Pla Educatiu d'Entorn), explorar la creació d'una Escola esportiva municipal.

EIX 3 : EL TREBALL EN XARXA I VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA EN EL TERRITORI							
En quina mesura valoreu que aquests objectius continuen sent necessaris?							CANVIS QUE FARIEU ALS OBJECTIUS
	0	1	2	3	4	5	
Objectiu 1: Aplicació i consolidació del protocol XIAM (Xarxa d'infància i adolescència de Manlleu)							Objectiu 1: Mantenir i impulsar les noves propostes de treball recollides i prioritzades en les últimes jornades.
Objectiu 2: Regularitzar la gestió del servei de transport adaptat							Objectiu 2: Mantenir la gestió i servei de Transport Adaptat.
Objectiu 3: Revisió del Pla de Gestió a la Diversitat de Manlleu							Objectiu 3: Adaptació a la realitat actual de la nova onada migratòria del municipi. Alerta en els processos de radicalització (garantir els recursos necessaris).
Objectiu 4: Unificació de la cartera de serveis a nivell comarcal							Objectiu 4: Continuitat del treball comarcal. Unificar criteris i oferta de serveis.
Objectiu 5: Implicació del tercer sector en la gestió del serveis i accions de serveis socials							Objectiu 5: impulsar la Comissió d'Igualtat perquè sigui el més transversal possible.
Objectiu 6: Impuls i dinamització dels Consells de participació							Objectius 6: Impulsar el Consell de Serveis Socials, infància i joventut.
Objectiu 7: Consolidar el servei de suportals serveis socials bàsics							Objectiu 7: Mantenir l'objectiu igual. Accions: 1. Continuitat del SOJ. 2. Incorporació i consolidació d'un/a psicòlog/a en els Serveis Socials. 3. Incorporació i consolidació d'un/a mediador/a intercultural.
Objectiu 8: Impulsar el Punt d'Atenció al Voluntariat							Objectiu 8: Potenciar i ampliar la borsa de voluntariat. Accions: 1. Incorporar el voluntariat en persones que estan rebent ajuts de SS.
Objectiu 9: Treballar per a la igualtat i la no violència entre homes i dones							Objectiu 9: Garantir recursos pel desplegament de les polítiques locals d'igualtat de gènere i LGTBI (humans i econòmics).
Objectiu 10: Treballar per augmentar l'oferta d'habitatge social a la ciutat							Objectiu 10: Aglutinar les polítiques d'habitatge i pobresa energètic. Replantejar l'obertura de nou duna Oficina Local d'Habitatge. Accions: 1. Tornar a tenir una Oficina Local d'Habitatge.

EIX 4: ELS PROFESSIONALS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS

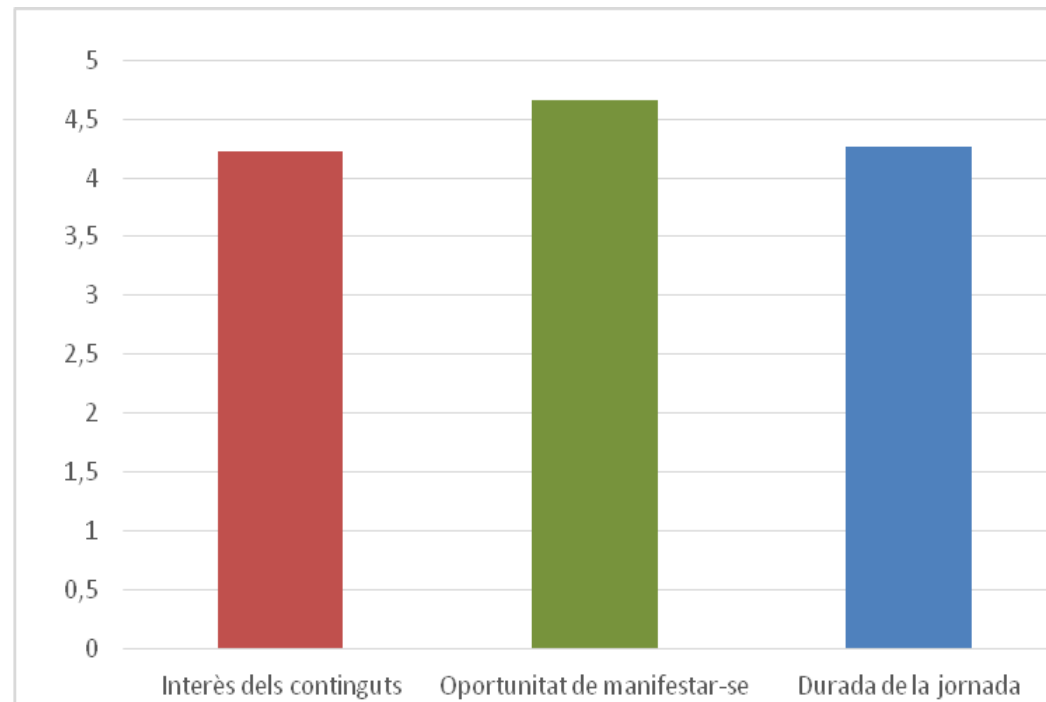
En quina mesura valoreu que aquests objectius continuen sent necessaris?							
	0	1	2	3	4	5	CANVIS QUE FARIEU ALS OBJECTIUS
Objectiu 1: Millorar la comunicació interna i treball de tot l'equip de l'Àrea							Objectiu 1: Mantenir l'objectiu com està. Accions: 1. Consolidar acords de les reunions. 2. Revisar metodologia, càrregues de treball, organització, funcionament... per donar més qualitat que quantitat.
Objectiu 2: Gestió del coneixement							Objectiu 2: Mantenir l'objectiu com està. Accions: 1. Extreure resultats de la memòria per poder-los treballar i millorar.
Objectiu 3: Garantir la protecció davant riscos als professionals							Objectiu 4: Mantenir l'objectiu com està. Accions: 1. Intentar canviar ubicació de les taules. 2. Intentar fer una sortida d'emergència.
Objectiu 4: Millorar el sistema de Gestió per Competències							Objectiu 4: Treure aquest objectiu. I valorar-ho positivament en funció de la formació conjunta de tot l'equip.

EIX 5: PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ							
En quina mesura valoreu que aquests objectius continuen sent necessaris?							CANVIS QUE FARIEU ALS OBJECTIUS
0	1	2	3	4	5		
Objectiu 1: Actualitzar el protocol de funcionament intern/acollida							Objectiu 1: Actualitzar i unificar el protocol de funcionament intern/acollida.
Objectiu 2: Racionalitzar i optimitzar el servei							Objectiu 2: Mantenir l'objectiu com està. Accions: 1. Afegir accions sobre el model. 2. Disposar de càrrecs intermedis.
Objectiu 3: Aplicació del treball anàlisi de processos							Objectiu 3: Mantenir l'objectiu com està.
Objectiu 4: Mantenir i impulsar projectes comunitaris i grupals actuals							Objectiu 4: Mantenir l'objectiu com està. Accions: 1. Afegir accions que impliquen altres àrees i agents comunitaris, i sortir del servei. 2. Consolidar el Pla de Desenvolupament Comunitari.
Objectiu 5: Millora dels serveis públics al territori							Objectiu 5: Mantenir l'objectiu com està. Accions: 1. Incloure accions de col·laboració públic - privades i millora de la RSC (Responsabilitat Social Corporativa), plaça mediador/a estructura. 2. Crear Oficina d'estalvi i eficiència energètica. 3. Elaborar i implementar el Pla Operatiu de Gent Gran.
Objectiu 6: Mantenir el servei del SIAD							Objectiu 6: Ampliar el servei del SIAD.
Objectiu 7: Elaborar indicadors que facilitin una avaluació integral, una mirada avaluativa de 360 graus, tant quantitativa com qualitativa							Objectiu 7: Mantenir una avaluació integral, una mirada avaluativa de 360 graus, tant quantitativa com qualitativa.

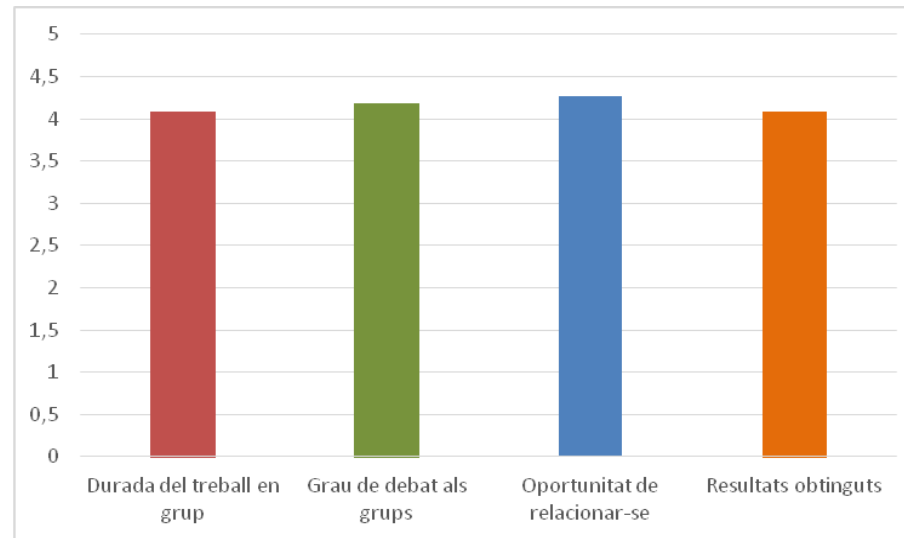
2. Valoració de la sessió

Els participants van omplir un qüestionari per valorar el funcionament de la sessió i van assenyalar amb una x el grau de satisfacció de l'1 al 5 respecte cadascun dels següents ítems (1 seria gens satisfet i 5 seria molt satisfet). A continuació es mostra la mitjana de la puntuació obtinguda i les respostes a les tres preguntes obertes formulades.

VALORACIÓ GENERAL DE LA JORNADA



VALORACIÓ DEL TREBALL EN GRUP



VALORACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

