

**PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS DE TERRASSA**

**2023-2027**

Coordinació del treball:

Serveis Socials - Ajuntament de Terrassa

Amb el suport de:

KSNET (Knowledge Sharing Network, S.L.)

Amb la col·laboració de:

Serveis de l'Àrea de Drets Socials i l'Àrea de Cicles de Vida

ALEI (Associació Local d'Entitats per a la Inclusió de Terrassa)

## Índex de continguts

1. PRESENTACIÓ.....	4
2. INTRODUCCIÓ.....	6
3. METODOLOGIA.....	8
3.1. Espais de participació i treball.....	8
3.2. Anàlisi qualitatiu i quantitatiu.....	9
4. DIAGNOSI.....	11
4.1. Estructura social de Terrassa.....	11
4.1.1. Població.....	11
4.1.2. Pobresa.....	16
4.1.3. Educació.....	24
4.1.4. Ocupació.....	25
4.1.5. Habitatge.....	29
4.1.6. L'impacte en la salut.....	30
4.1.7. Les discriminacions i violències.....	31
4.2. Aproximació a la ciutat i als col·lectius vulnerables des de les Entitats Socials.....	34
4.3. Els Serveis socials municipals.....	38
4.3.1. Serveis socials bàsics.....	38
4.3.2. Serveis socials d'atenció especialitzada.....	43
4.3.3. Els recursos humans i econòmics dels serveis socials.....	44
4.3.4. Relació amb altres serveis municipals.....	47
5. TRANSFORMACIÓ DEL MODEL DE SERVEIS SOCIALS.....	48
5.1. Missió i visió.....	49
5.2. Principis inspiradors.....	50
5.3. La mirada interseccional.....	50
5.4. La mirada comunitària.....	51
6. EIXOS ESTRATÈGICS, OBJECTIUS I LÍNIES D'ACTUACIÓ.....	52
6.1. Eix estratègic 1. El personal professional i l'atenció centrada en les persones.....	52
6.2. Eix estratègic 2. La reorganització dels serveis socials municipals.....	54
6.3. Eix estratègic 3. L'acció comunitària i la prevenció com a motor de transformació social.....	55
7. IMPLEMENTACIÓ I GOVERNANÇA.....	58
8. SEGUIMENT I AVALUACIÓ.....	59
8.1. Seguiment, avaluació i revisió.....	59
8.2. Difusió dels resultats.....	61
8.3. Pressupost i calendari general del Pla.....	61
9. ANNEX.....	62
9.1. Documents i referències bibliogràfiques.....	62

## 1. PRESENTACIÓ

El Sistema català de serveis socials (SCSS), és un dels pilars bàsics de l'estat del benestar del nostre país, que ha de permetre donar resposta a les necessitats socials que es presenten al llarg de totes les etapes de la vida d'un creixent nombre de persones. L'increment en la desigualtat social, les crisis acumulades o l'exclusió residencial, entre altres factors estructurals, han incrementat aquestes necessitats socials, augmentant la pressió sobre el sistema i fent patent la necessitat d'un canvi en el model d'atenció.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i el Pla estratègic de serveis socials 2010-2013 ja estableixen un full de ruta per avançar cap a un model d'atenció social més pròxim i adaptat a les necessitats de cada persona, més proactiu i preventiu, i amb més serveis de proximitat, i en el que els professionals tinguin un paper més actiu i participatiu en la planificació i l'avaluació, i disposin de tècniques i estructures per millorar-ne la pràctica professional i la coordinació amb altres serveis i sistemes públics.

Tanmateix, aquests objectius no s'han pogut assolir plenament, alhora que l'impacte social que ha generat la crisi epidemiològica de la COVID-19 ha posat de manifest el valor social de les cures, la importància de la comunitat i la necessitat de redefinir l'organització dels serveis socials. En aquest context, el Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2021-2024 pretén avançar en l'objectiu de convertir el SCSS en un sistema universal de cobertura global, que garanteixi la inclusió de totes les persones, assegurant l'equitat, la cohesió i la justícia social.

És en aquest marc en el que es desenvolupa el Pla estratègic de serveis socials de Terrassa que es presenta a continuació, un document marc orientador i inspirador on es defineixen les línies estratègiques, els objectius i una primera proposta d'accions concretes per implementar en els propers anys. Concretament, aquest document recull els criteris, les reflexions i acords tècnics dels i de les professionals de l'estructura municipal, tant de les àrees de l'Ajuntament com dels serveis socials de la ciutat de Terrassa, gràcies a la seva participació en les diferents entrevistes realitzades i en les 3 sessions del Grup Motor, i es proposa que es desplegui en el temps, amb les avaluacions i revisions oportunes. A més, s'han incorporat els principals elements d'anàlisi i proposta del Pla de xoc 2022-2026 desenvolupat per les entitats socials de Terrassa, coliderades per l'Associació Local d'Entitats per a la inclusió de Terrassa (ALEI).

El Pla estratègic de serveis socials 2023-2027 que a continuació es presenta, s'ha dissenyat des d'una perspectiva metodològica dinàmica on, mitjançant l'avaluació i seguiment de la implementació del mateix, ens permetrà introduir canvis de millora així com contemplar noves propostes i necessitats.

## 2. INTRODUCCIÓ

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix a l'article 24 el dret de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat a la xarxa de serveis socials de responsabilitat pública. A l'article 42, estableix que els poders públics han de promoure polítiques públiques que garanteixin un sistema de serveis socials, de titularitat pública i a l'article 84 reconeix les competències dels ens locals pel que fa a la regulació i la prestació dels serveis d'atenció a les persones i dels serveis socials públics.

L'aprovació de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials i la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, juntament amb altres lleis com la Llei 5/2008 de 24 d'abril del dret de les dones a erradicar la violència masclista, la Llei 14/2010 de 27 de maig dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència o la Llei 10/2010 de 7 de maig d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, havien de suposar el pas a un model d'accés universal als serveis socials així com canvis en el model organitzatiu dels serveis socials. A partir del nou marc legal, s'introdueixen nous instruments tècnics que havien de donar major cohesió al Sistema català de serveis socials, com la planificació estratègica, la cartera de serveis i el sistema d'informació social. La mateixa llei determinava que ens havíem de dotar de plans d'actuació local en matèria de serveis socials. Així doncs, el Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat va elaborar el Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2010-2013.

Entre els anys 2008 i 2010 l'Ajuntament de Terrassa va elaborar el seu propi Pla estratègic 2010-2013. El full de ruta establert durant aquests anys va permetre definir el model de serveis socials de Terrassa. Vàrem dissenyar un model prou flexible per anticipar-se a determinades situacions, i un model que tingués plasticitat per permetre el creixement i els canvis que s'han produït en l'organització. En definitiva, una organització pensada i plantejada per garantir una certa estabilitat estructural, que permetés centrar-se en la millora, la qualitat i l'aprenentatge, en la sistematització i en el coneixement propi derivat de l'evidència i de la vivència provinent tant dels serveis com de les professionals.

Disposar d'un full de ruta ha permès al llarg d'aquests anys afrontar les diferents crisis econòmiques, la crisi residencial del 2013, la crisi econòmica, social i de salut provocada per la COVID-19 com la crisi actual motivada per la guerra d'Ucraïna, amb una estructura enfortida tant pel que fa al seu capital humà com a les bases establertes per la mateixa organització i fixades al

Pla estratègic 2010-2013, però no s'ha pogut avançar suficient en la prevenció i en les polítiques basades en l'acompanyament de les persones i en l'acció comunitària.

En aquest marc contextual juntament amb el marc de referència que estableix el nou Pla estratègic de serveis socials de la Generalitat 2021-2024 i el compromís d'elaborar el nostre propi Pla estratègic en el pla de mandat 2019-2023, l'Ajuntament de Terrassa afronta l'elaboració del 2n Pla estratègic de serveis socials 2023-2027. El repte d'aquest Pla és promoure un nou enfocament de les polítiques d'inclusió social que tingui en compte els eixos de desigualtat i els possibles moments de ruptura als quals totes les persones poden estar exposades al llarg de la vida. La perspectiva que incorpora els possibles trencaments que pot patir una persona al llarg de la seva vida requereix articular els serveis públics des d'una perspectiva més integral i transversal per tal que es pugui donar resposta a aquests moments de ruptura individuals, que tenen fortes connotacions comunitàries.

En definitiva es proposa una visió proactiva de la intervenció social, que tingui com a finalitat actuar en l'arrel del problema i no tant en els seus efectes i, que cerqui modificar les estructures generadores de l'exclusió social.

### 3. METODOLOGIA

El Pla estratègic de serveis socials de Terrassa 2023-2027 s'ha elaborat a partir de les bases establertes en el Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2021-2024, desenvolupat pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

El Pla estratègic de serveis socials de Terrassa s'entén com un procés que implica analitzar, prioritzar, dissenyar i implementar de forma col·lectiva una sèrie d'actuacions per contribuir a la promoció d'uns serveis socials basats en la prevenció, l'acompanyament a les persones i l'acció comunitària.

#### 3.1. Espais de participació i treball

A nivell metodològic, s'ha comptat amb diferents espais de participació i grups de treball amb l'objectiu de recollir les diferents necessitats detectades i generar propostes d'actuacions concretes. L'objectiu ha estat dissenyar el Pla de manera transversal, incloent-hi les diferents visions i perspectives a través d'una diagnosi comunitària.

Els espais de participació han estat els següents:

##### **Grup Motor**

El Grup Motor del Pla estratègic de serveis socials de Terrassa 2023-27 és un espai interdepartamental, constituït per persones dels diferents àmbits de l'estructura dels Serveis Socials de Terrassa: direcció, personal administratiu, treballadors/es i educadors/es socials i altre personal tècnic, així com comandaments d'àrees i departaments sectorials de l'Ajuntament. L'objectiu és dissenyar el Pla de manera transversal, incloent les diferents visions i perspectives a través d'una diagnosi comunitària. El Grup Motor el formen 21 persones que formen part durant tot el procés.

##### **Grups Focals**

S'han dut a terme 7 sessions temàtiques entre novembre i desembre del 2021 amb la participació de personal de Serveis Socials i representants de diferents serveis municipals per definir i consensuar les principals necessitats socials detectades i fer propostes d'abordatge des de la mirada transversal. Hi han participat un total de 161 persones.

### **Sessions participatives de treball intern**

A finals de febrer i començaments de març del 2022 es van convocar 6 trobades obertes a tots els rols professionals que formen part dels Serveis Socials de l'Ajuntament per compartir mirades i propostes per a la millora del servei. Hi han participat un total de 107 persones.

### **Pla de xoc 2022-2026 presentat per ALEI (Associació Local d'Entitats per a la Inclusió de Terrassa)**

En paral·lel, al procés de diagnosi i disseny del Pla, les entitats socials de Terrassa, considerades per ALEI, van elaborar i presentar el document del Pla de xoc 2022-2026. Aquest recull un conjunt de propostes de mesures de xoc i presentat al Consell Municipal de Serveis Socials, òrgan de participació en l'àmbit de Serveis Socials, amb la voluntat que les propostes es puguin creuar i ajustar-se de manera que es puguin implementar coordinadament.

La implementació i seguiment del Pla estratègic proposa una governança del Pla que contempla una estructura de presa de decisions i seguiment de les accions sobre la base del treball realitzat pel Grup Motor, els grups focals i sessions participatives, així com les entitats participants al Pla de xoc 2022-2026.

### **3.2. Anàlisi qualitatiu i quantitatiu**

A la primera part del Pla estratègic es presenta la diagnosi de la situació social actual a la ciutat de Terrassa. La informació utilitzada en l'elaboració d'aquesta diagnosi conté **informació quantitativa**, sobre la realitat social i l'oferta i demanda dels Serveis Socials; i **informació qualitativa**, recollida a partir del treball realitzat amb els equips tècnics i polítics vinculats amb els serveis socials del municipi de Terrassa, així com les entitats d'ALEI.

#### **Informació quantitativa**

Per a la informació quantitativa es van consultar fonts estadístiques de l'Institut d'Estadística de Catalunya, informació estadística local del programa Hermes de la Diputació de Barcelona, els

anuaris estadístics del municipi de Terrassa i la informació administrativa proveïda pel Servei de planificació de l'àrea de drets socials de l'Ajuntament de Terrassa.

La informació relativa a la realitat social de la ciutat fa referència a les següents qüestions:

- Composició demogràfica de la població del territori.
- Pobresa i benestar de la població.
- Situació d'ocupació de la població.
- Condicions d'habitatge a la ciutat.
- Discriminacions i violències.

La informació relativa a la oferta i demanda dels Serveis Socials inclou indicadors sobre:

- Quantitat de persones ateses pels diferents serveis.
- Quantitat de personal de Serveis Socials.
- Tipus i quantitat de serveis proveïts.
- Pressupostos de Serveis Socials.

### **Informació qualitativa**

Per a la informació qualitativa es van recollir les opinions i experiències de diferents professionals, comandaments i un responsable polític dels Serveis Socials de Terrassa mitjançant focus group i tres entrevistes individuals o en parella. A partir d'aquesta diagnosi, es va començar un procés participatiu de validació, adaptació i construcció del Pla estratègic de serveis socials de Terrassa 2023-2027.

Aquest procés es va realitzar a través del Grup Motor del projecte, i el seu objectiu ha sigut construir de manera conjunta l'anàlisi dels principals reptes i de les fortaleses de l'organització, a partir dels quals es van dissenyar els objectius i les actuacions a incloure en el Pla.

Pel que fa a la participació de les entitats socials de la ciutat, durant el primer trimestre de 2022, aquestes van portar a terme un procés participatiu on, mitjançant diferents instruments de recollida de dades com, qüestionaris, grups de contrast i grups de persones expertes, es va poder fer una diagnosi, detecció de necessitats i recomanació d'accions en relació a la situació actual detectada. Fruit d'aquest procés neix el Pla de xoc presentat per ALEI on, les seves aportacions i propostes s'han tingut en compte per l'elaboració del Pla estratègic de serveis socials de Terrassa.

## 4. DIAGNOSI

L'objectiu d'aquesta diagnosi és informar la construcció dels objectius estratègics del Pla estratègic de serveis socials de Terrassa i facilitar la definició dels eixos de treball clau. D'aquesta manera, s'ha construït un consens sobre les principals fortaleses i necessitats del territori, de manera que el Pla s'enfoqui a enfortir els punts febles del servei i el seu funcionament.

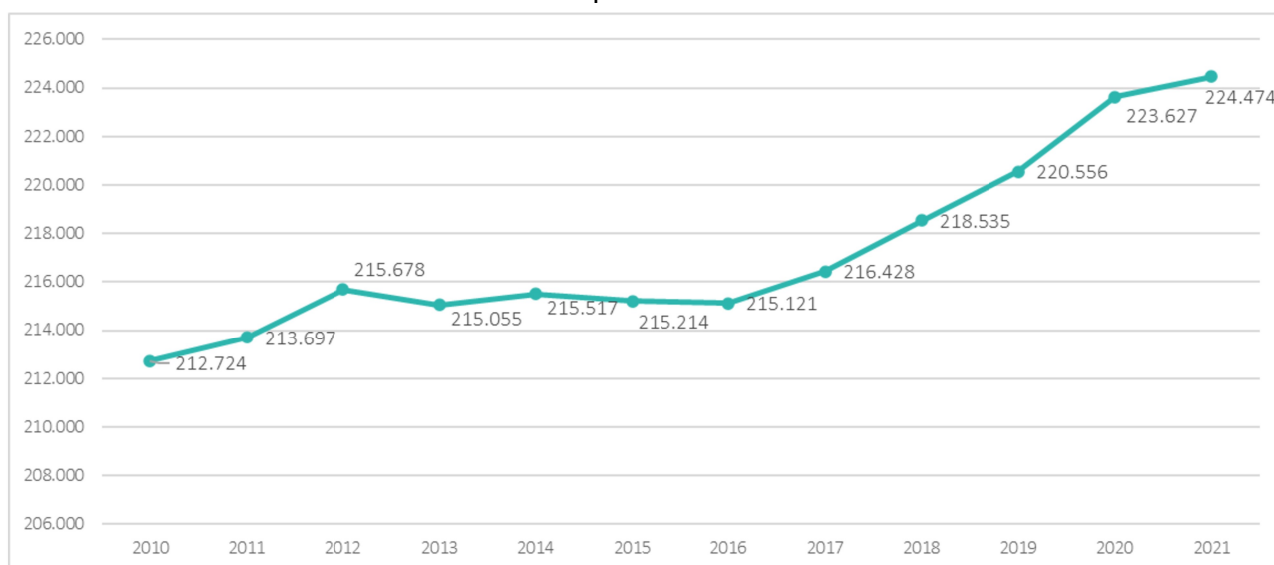
### 4.1. Estructura social de Terrassa

#### 4.1.1. Població

##### Habitants

Terrassa és una ciutat de la província de Barcelona, que comparteix la capitalitat de la comarca del Vallès Occidental amb la ciutat de Sabadell. L'any 2021 comptava amb més de 224.000 habitants, amb una tendència ascendent des de l'any 2016, des del qual s'ha registrat un augment de gairebé el 4,3% (Gràfic 1).

Gràfic 1. Evolució de la població de Terrassa 2010-2021

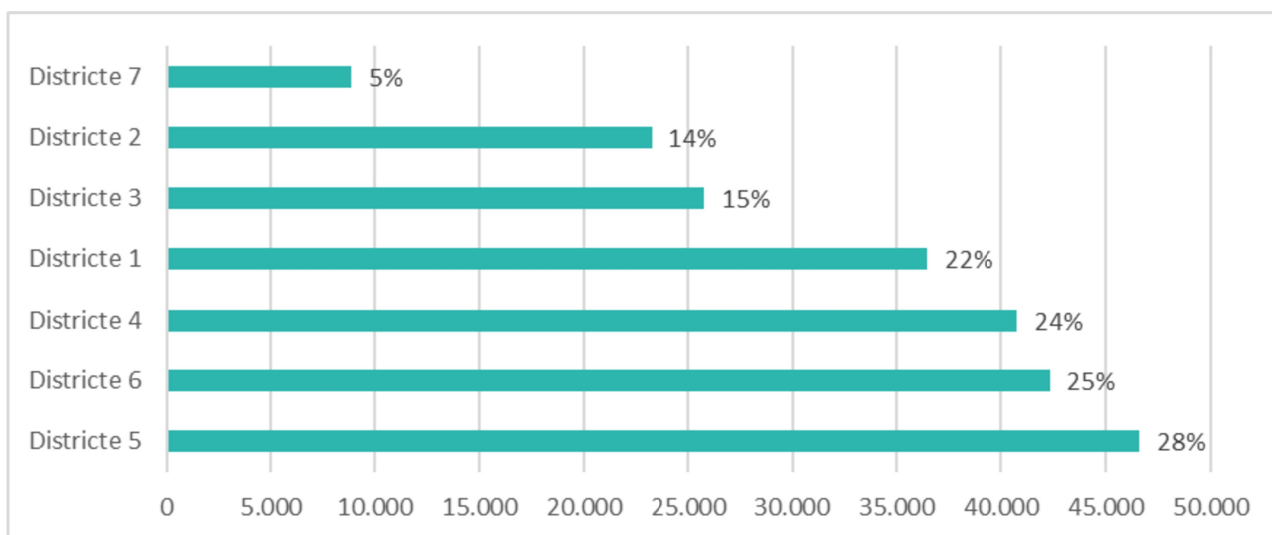


Font: Idescat, a partir del padró continu de l'INE.

## Distribució territorial

El municipi està dividit en set districtes. El districte 5 (barris de Sant Pere, Poble Nou - Zona Esportiva, Can Boada del Pi, Pla del Bon Aire, Can Boada Casc Antic, Can Roca, Can Gonteres, Torrent d'en Pere Parres, Pla del Bon Aire - el Garrot i altres zones disseminades), el 6 (les Arenes, la Grípia i Can Montllor, Sant Pere Nord, Ègara, Sant Llorenç, Can Tusell i la Font de l'Espardenyera) i el 4 (barris de Ca n'Aurell, la Maurina, Roc Blanc, la Cogullada, les Martines, Vista Alegre i Can Palet de Vista Alegre) són els més grans en termes de població, i concentren el 58% de la població total del municipi (Gràfic 2)

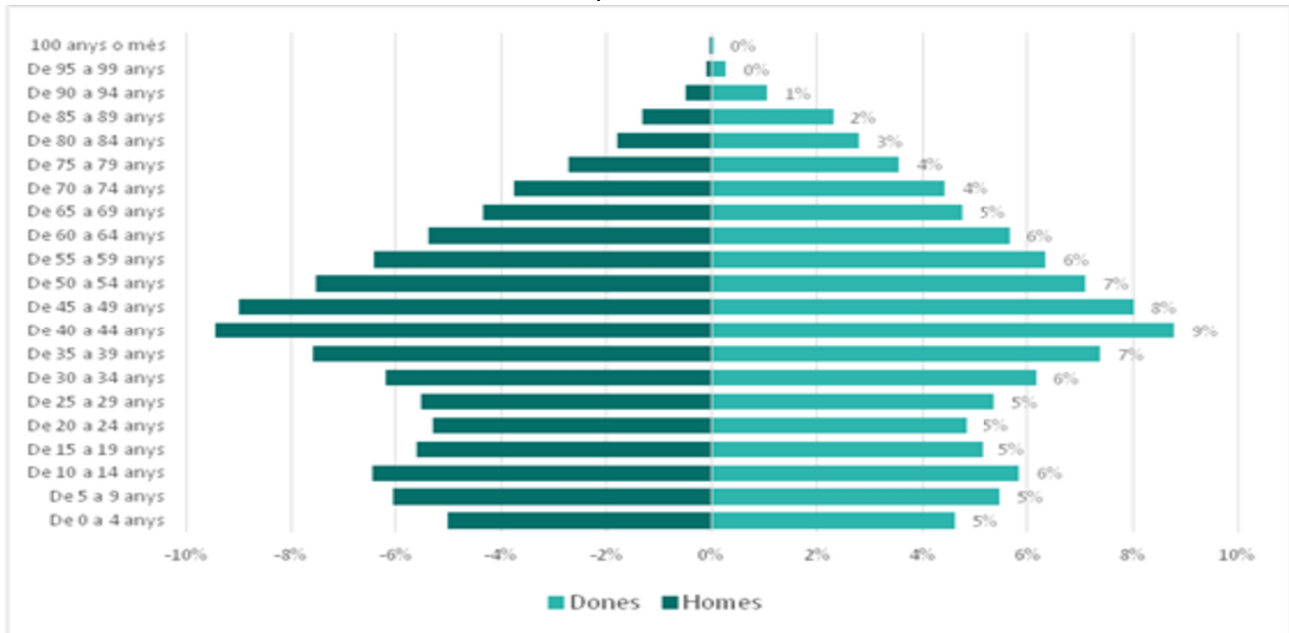
Gràfic 2. Població de Terrassa per districtes. 2020



Font: Idescat, a partir del padró continu de l'INE.

La **mitjana d'edat** de la població de Terrassa és de 40,9 anys, en línia amb la comarca, però per sota de la mitjana per a la província de Barcelona i per a la comunitat autònoma (42,4 i 42,3, respectivament). El gràfic 3 representa la població per edats de Terrassa. D'acord amb aquestes dades, un 66% es troba en edat de treballar (entre els 16 i els 65 anys). El gràfic també mostra que hi ha una majoria femenina, molt lleu, tal com s'observa també en l'àmbit de la comunitat autònoma de Catalunya.

Gràfic 3. Piràmide poblacional Terrassa. 2020



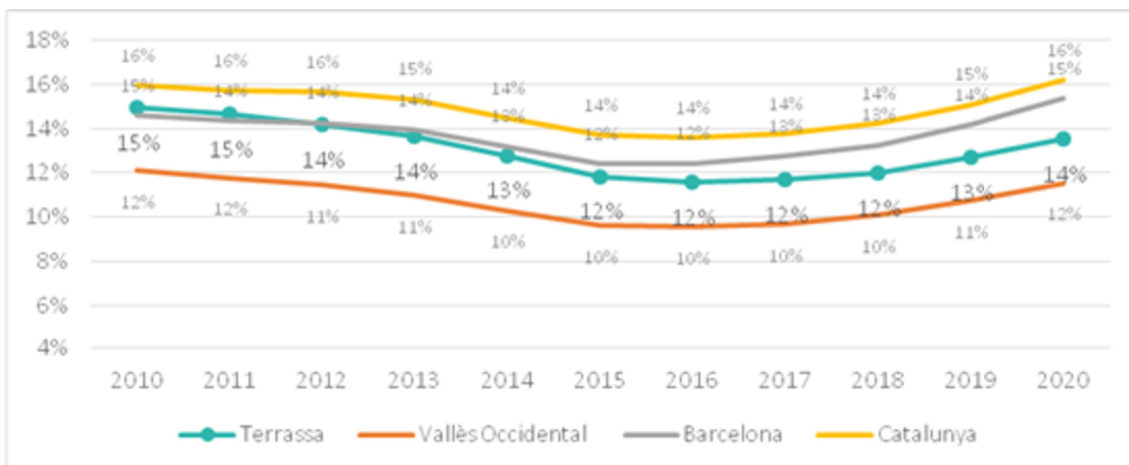
Font: Idescat, a partir del padró continu de l'INE.

### Origen de la població

Un altre aspecte demogràfic important és la composició de la població per origen. Terrassa compta amb veïns i veïnes de més de 100 nacionalitats diferents. Segons dades de l'Anuari Estadístic de Terrassa 2022, del total de la població, el 14'17% té nacionalitat estrangera. Si atenem el lloc d'origen de la població trobem que un 18'34% ha nascut en un país estranger. La nacionalitat més nombrosa és la marroquina, que suposa un 43,23% respecte al total de persones estrangeres i un 6,13% del total de la població. Altres nacionalitats representatives per número d'habitants són: Colòmbia (0'60% sobre el total de la població); Veneçuela (0'58%); Senegal (0'55%) la Xina (0'54%); Romania (0'50%) i Itàlia (0'50%).

En aquest sentit, com es reflecteix en el gràfic 4, la proporció de població estrangera presenta una tendència creixent en tot el territori des de l'any 2016 aproximadament. En particular, a Terrassa aquest valor arriba al 14%, per sobre del de la comarca del Vallès Occidental, però per sota de la província de Barcelona i de Catalunya.

Gràfic 4. Evolució del percentatge de població estrangera



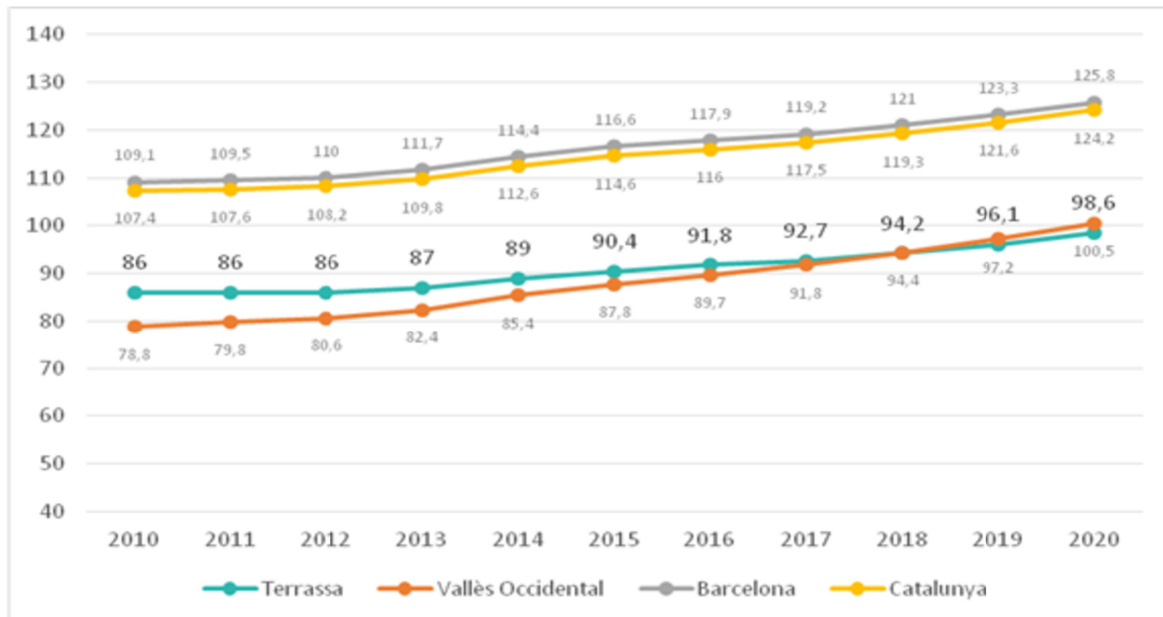
Font: Idescat, a partir del padró continu de l'INE.

### Longevitat

En el gràfic 3 es pot observar que la major part de la població té més de 40 anys (54%). Això reflecteix l'envelliment de la població, que també queda reflectit per l'índex d'envelliment. Aquest índex indica la població de 65 anys i més per cada 100 habitants de menys de 15 anys. Com s'aprecia en el gràfic 5 següent l'índex mostra una tendència ascendent des de l'any 2012, amb un augment del 15% en aquest període. El gràfic 6 mostra el mateix índex, tenint en compte només la població de més de 85 anys, que també creix però en menor mesura. En aquest últim gràfic es nota que el municipi de Terrassa està en línia amb la província de Barcelona i el conjunt de Catalunya, si bé la seva població es troba més envellida que la dels municipis del Vallès Occidental.

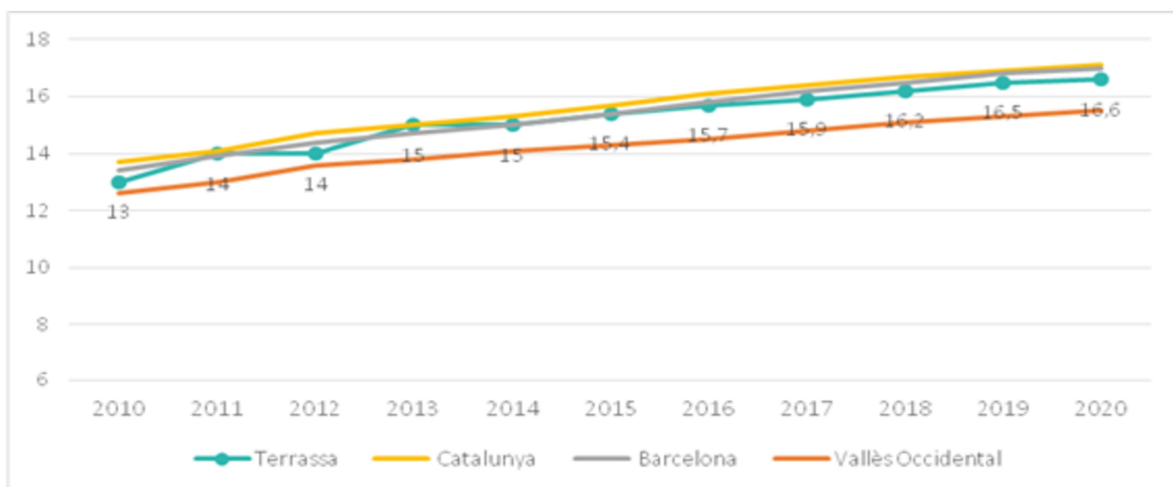
Des d'una perspectiva territorial, el districte I és el que presenta una concentració major de gent de 65 anys o més. En aquest districte, 1 de cada 6 habitants forma part d'aquest col·lectiu i 1 de cada 5 persones grans que viuen a Terrassa viuen en aquest districte.

Gràfic 5. Evolució índex d'envelliment. Terrassa 2010-2020



Font: Idescat. Indicadors demogràfics.

Gràfic 6. Evolució índex d'envelliment. Terrassa 2010-2020



Font: Idescat. Indicadors demogràfics.

Les projeccions demogràfiques estimen que aquests índexs pujaran d'aquí a l'any 2030 (Pla estratègic de serveis socials 2021-2024, Generalitat de Catalunya). Aquestes condicions poden posar en joc la sostenibilitat de les polítiques i serveis socials, ja que hauran de reforçar el suport a aquesta part de la població.

Les opinions de les diferents professionals entrevistades de l'Ajuntament de Terrassa reforcen aquesta visió en relació amb la gent gran. Apunten que les principals problemàtiques que pateix aquest grup d'edat són la solitud no desitjada, l'esclotxa digital i els problemes de salut mental, en creixement durant la pandèmia, i que els recursos d'atenció a domicili disponibles no arriben a cobrir les necessitats existents.

Quant a la solitud no desitjada, el Pla de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya (2021-2024) estima que, a Catalunya, al voltant de 175.000 persones de més de 64 anys en pateixen. Al municipi de Terrassa, específicament, hi ha al voltant de 21.500 llars compostes per una sola persona, de les quals 8.395 són més grans de 65 anys (gairebé el 40%).<sup>1</sup> En aquest sentit, totes les entrevistes fetes apunten aquest aspecte com un dels problemes més importants associats a l'envelliment. En relació amb això hi ha diverses variables que ho expliquen. D'una banda, la manca d'acompanyament per part de les famílies o de la xarxa relacional de les persones grans. En zones concretes del territori de Terrassa, com per exemple el barri de Ca n'Anglada, aquesta situació és pitjor a causa de la manca d'accessibilitat, que fa que hi hagi persones grans atrapades en els seus domicilis perquè hi ha molts edificis sense ascensor.

D'altra banda, es desprèn que hi ha una manca de recursos per donar respostes a aquesta problemàtica, tant pel que fa als entorns accessibles per tenir un envelliment actiu, com als recursos residencials o més places en residències.

En aquesta línia, la promoció de projectes comunitaris per poder fer acompanyament a les persones grans és un repte pendent d'abordar. Finalment, el maltractament a la gent gran és una problemàtica detectada per les professionals de serveis socials i serveis específics i es posa de manifest que, a diferència de la infància, no hi ha una llei que protegeixi les persones grans d'aquesta situació. De la mateixa manera, tampoc existeix un telèfon per denunciar aquests fets.

#### **4.1.2. Pobresa**

La situació econòmica pot afectar de manera directa el benestar i les necessitats de la població. La crisi del 2008 i després la crisi relacionada amb la COVID-19 a partir de l'any 2020 han afectat de manera directa els ingressos de la població catalana en general i de la terrassenca en particular.

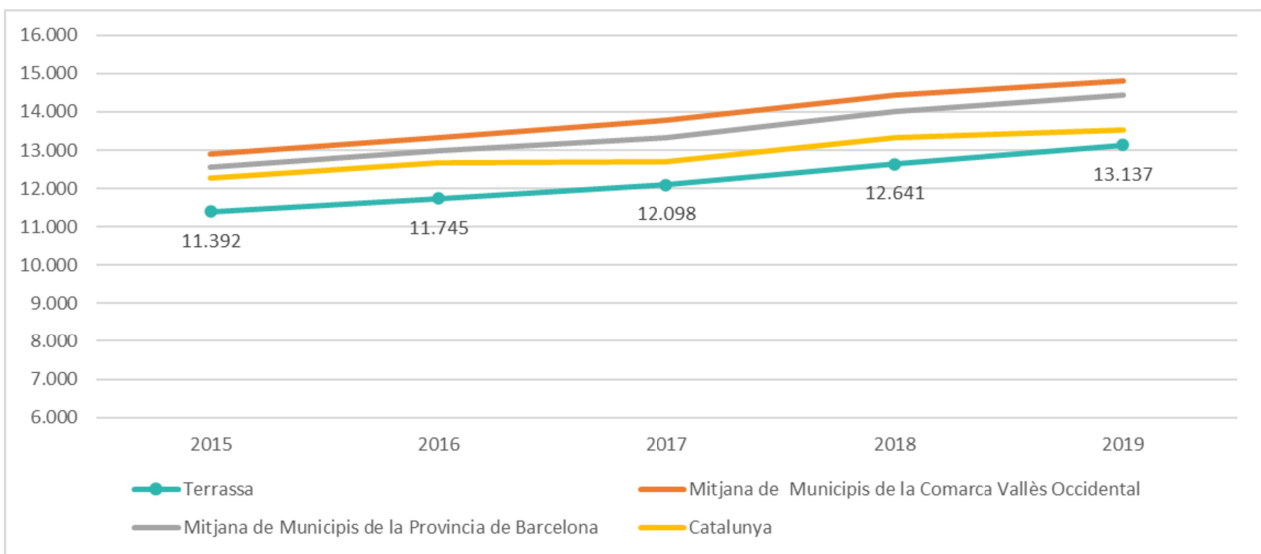
---

<sup>1</sup> . D'acord amb les xifres de l'Ajuntament de Terrassa disponibles en l'Anuari estadístic 2020.

En el cas de Terrassa, els ingressos mitjans es troben per sota de la mitjana dels municipis de la comarca a la qual pertany, de la província de Barcelona i també de la comunitat autònoma de Catalunya, amb una mitjana de 13.137 euros l'any 2019, encara que segueixen la mateixa tendència creixent. No obstant això, Terrassa comparteix la tendència creixent d'ingressos registrada per a la resta del territori (gràfic 7), amb gairebé un 10% de creixement entre l'any 2015 i l'any 2019.

Gràfic 7. Evolució de la població per sota de la renda neta mitjana per persona.

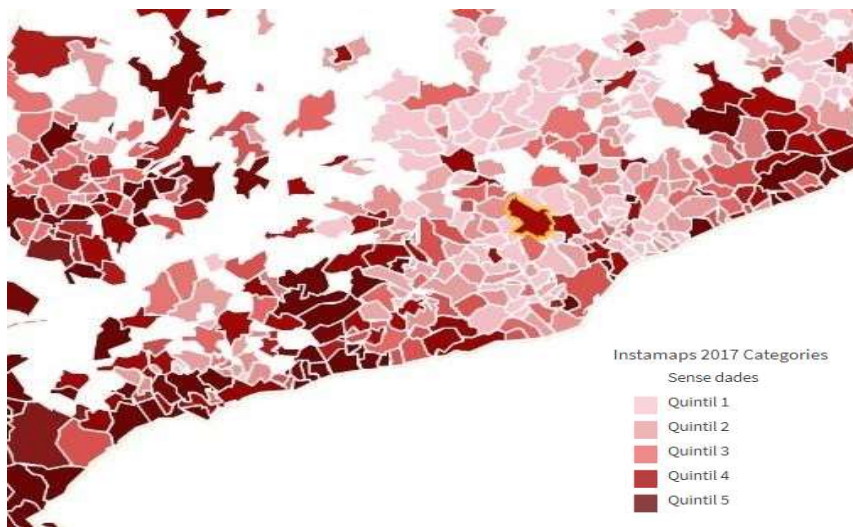
Terrassa 2019.



Font: INE Indicadors Renda Mitjana

Això també es reflecteix en les taxes de pobresa del municipi. Com es pot apreciar en el següent mapa, on el municipi està marcat amb groc, si es divideix els municipis segons la proporció de persones amb uns ingressos inferiors al 60% de la mitjana, Terrassa forma part del quart quintil entre aquells amb major proporció.

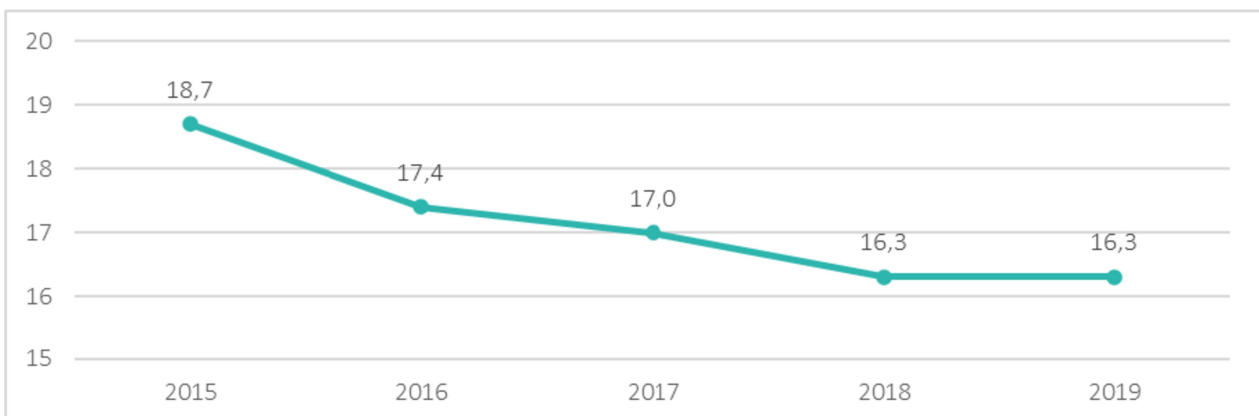
Il·lustració 1. Mapa del percentatge de la població amb ingressos molt baixos als municipis de Catalunya ordenats en quintils. 2017



Font: Idescat

En línia amb l'increment de la renda mitjana, el percentatge de població per sota de la línia de pobresa relativa (60% de la mitjana d'ingressos) a Terrassa registra una tendència a la baixa. L'any 2019 va ser del 16,3% de la població, més de dos punts percentuals per sota de la registrada l'any 2015 (gràfic 8).

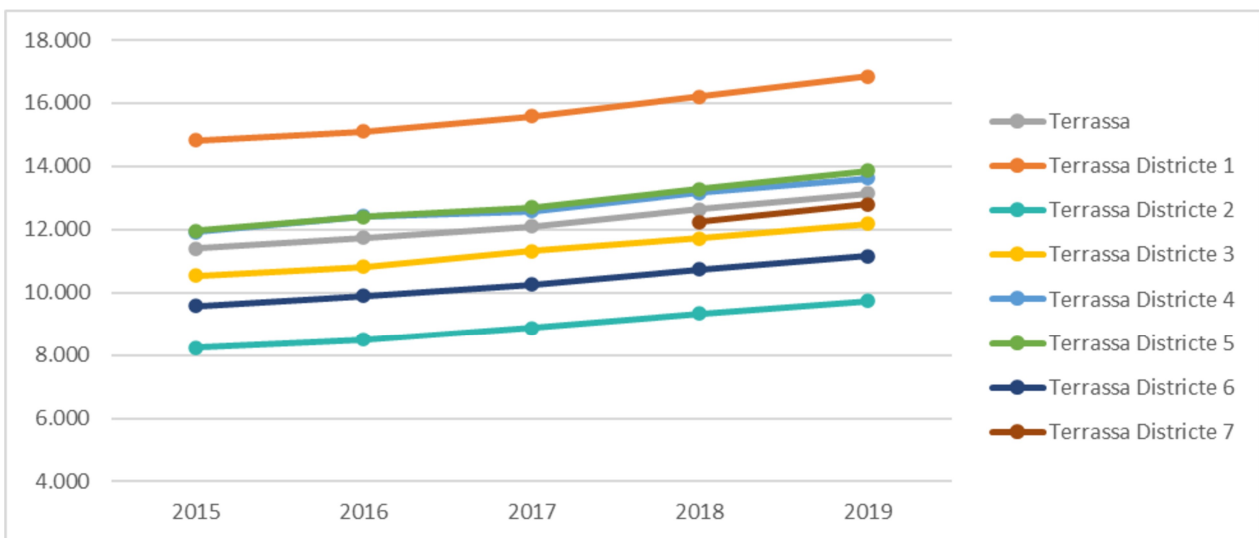
Gràfic 8. Evolució del percentatge de la població de Terrassa amb ingressos per unitat de consum per sota del 60% de la mitjana d'ingressos. 2015-2019



Font: INE

Dintre del municipi de Terrassa els nivells de renda mitjana també varien de manera significativa. Com es pot observar al gràfic 9, el Districte 1 està més d'un 22% per sobre del següent districte amb el valor més alt (el Districte 5 en aquest cas) i més d'un 28% per sobre del valor total de Terrassa, amb 16.854 euros versus 13.137 euros per a Terrassa. De la mateixa manera, és important notar que la renda del Districte 2 està més de 3.000 euros per sota del total del municipi, amb només 9.731 euros de renda mitjana per persones.

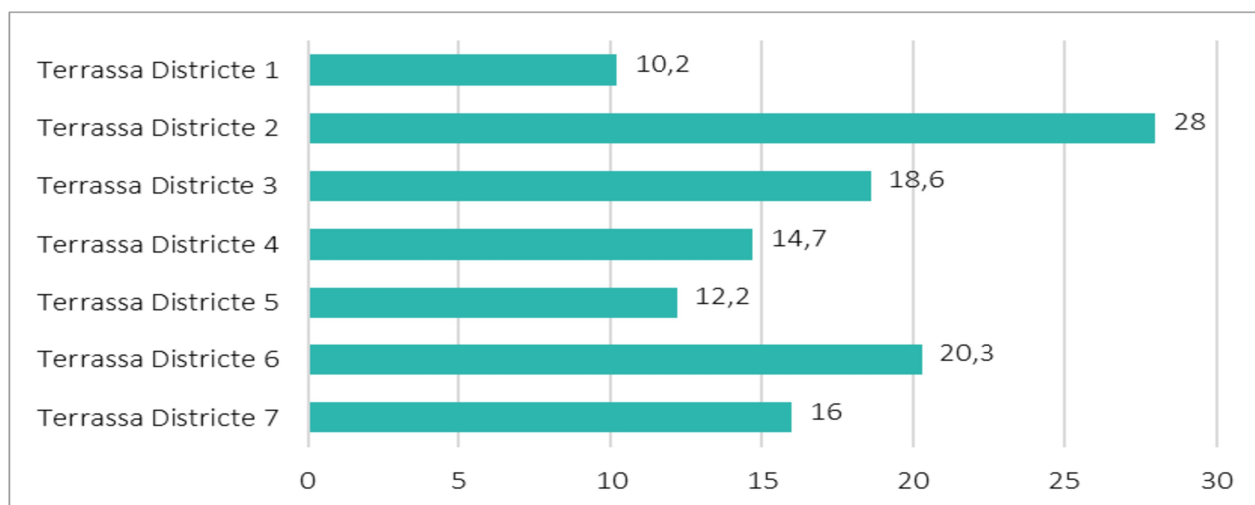
Gràfic 9. Evolució de la renda neta mitjana per persona per districte



Font: Elaboració pròpia sobre la base de dades de l'INE

Les desigualtats en el nivell d'ingressos es reflecteixen en el percentatge de població que queda per sota del 60% de la mitjana d'ingressos. Així, en el Districte 2 de Terrassa el 28% de la població queda per sota, mentre que en el Districte 1 aquesta xifra es redueix a només el 10,2% de la població per sota d'aquest llindar (gràfic 10).

Gràfic 10. Percentatge de la població per districte de la ciutat amb ingressos per unitat de consum per sota del 60% de la mitjana d'ingressos per barri. 2019

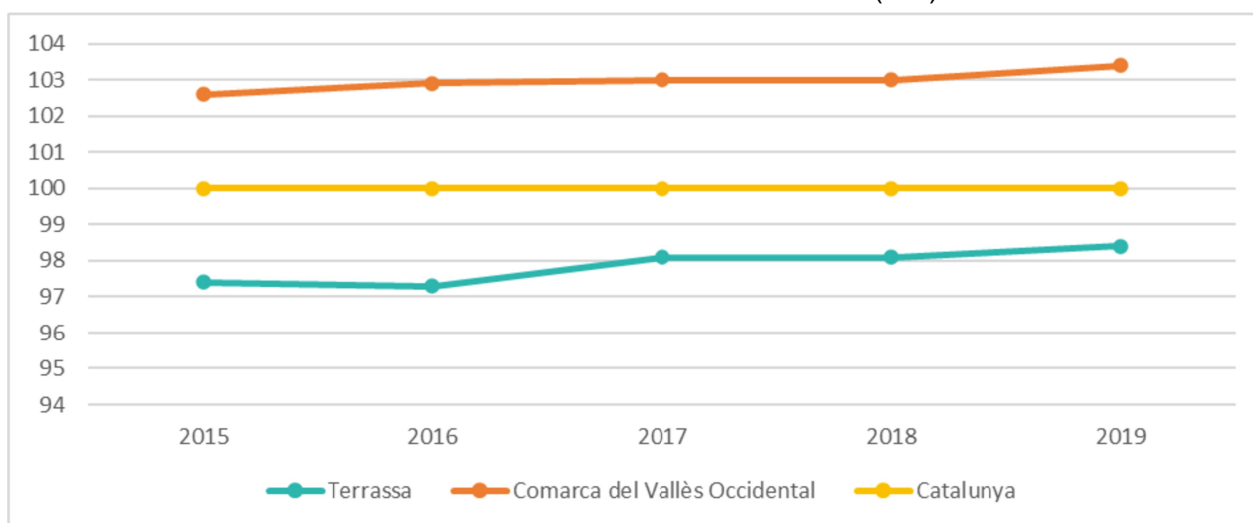


Font: INE

Una mesura més completa del benestar és l'índex socioeconòmic territorial (IST), desenvolupat per l'Institut d'Estadística de Catalunya, que incorpora indicadors que van més enllà dels relacionats amb els ingressos. L'IST es calcula a partir dels indicadors de població ocupada, treballadors de baixa qualificació, població amb estudis baixos, població jove sense estudis postobligatoris, estrangers de països de renda baixa o mitjana i renda mitjana per persona.

A partir de la ponderació d'aquests components, s'estableix un valor de referència per a Catalunya igual a 100 i un valor per a cada unitat territorial (municipis de més de 9.000 habitants) en comparació amb el valor mitjà de Catalunya: els valors superiors indiquen una situació millor i els valors inferiors indiquen una situació pitjor. Com s'observa en el gràfic 11, el municipi de Terrassa es troba gairebé dos punts per sota del valor de referència de Catalunya, però gairebé cinc punts per sota del valor corresponent a la seva comarca. No obstant això, es pot observar un augment des de l'any 2016 per sobre del que hi ha hagut a la comunitat autònoma i la comarca.

Gràfic 11. Índex socioeconòmic territorial (IST)

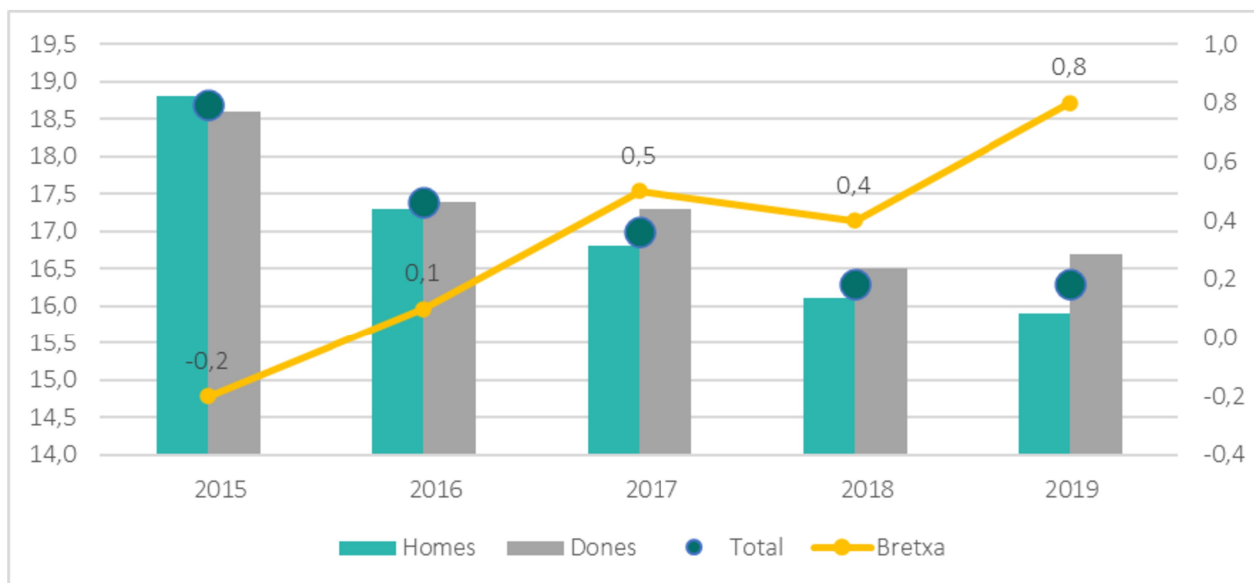


Font: Idescat

Finalment, és important destacar que en tots els indicadors de pobresa relacionats amb la taxa AROPE (població en risc de pobresa o exclusió social) per sexe, nacionalitat i grups d'edat, els registres més elevats de pobresa i exclusió es concentren en dones, infants i adolescents, en persones amb un nivell formatiu baix, desvinculades laboralment, de nacionalitat estrangera i de llars monoparentals (Pla estratègic de serveis socials 2021-2024, Generalitat de Catalunya). El mateix Pla assenyala que entre les principals causes de la feminització de la pobresa hi ha la participació més baixa de les dones en el mercat laboral, la precarització dels sectors en què s'ocupen i la manca de reconeixement econòmic i social de les feines que assumeixen de manera majoritària (essencialment, les tasques de cura i de manteniment de la llar).

Com que no es compta amb la taxa AROPE a nivell municipal, aquestes dades es poden verificar pel nivell d'ingressos. Com es veu en el gràfic 12, excepte per a l'any 2015, tots els anys presenten un percentatge de dones per sota del 60% de la mitjana d'ingressos superior al percentatge d'homes, amb una bretxa de 0,8 punts percentuals per a l'any 2019.

Gràfic 12. Evolució del percentatge de la població amb ingressos per unitat de consum per sota del 60% de la mitjana per gènere a Terrassa. 2015-2019



Font: INE

### L'impacte de la COVID-19

La realitat presentada pels indicadors anteriors s'ha vist sens dubte afectada per la crisi relacionada amb la Covid-19, que ha afectat l'activitat econòmica, l'ocupació i la vida diària a tot el món. En aquest sentit, l'enquesta periòdica Òmnibus del Centre d'Estudis d'Opinió (CEO), duta a terme al juliol del 2020 per conèixer l'impacte de la COVID-19 en la ciutadania catalana, constata l'impacte econòmic nefast de la pandèmia. Més d'un terç de la població ha vist empitjorada la seva situació econòmica: un 26,6% de la mostra afirma que la seva situació econòmica ha empitjorat des de l'esclat de la pandèmia i un 9% afirma que ha empitjorat molt (Impacte de la COVID-19 a Terrassa. Enquesta ciutadana, 2020).

A nivell local, una enquesta feta en el municipi de Terrassa en el mateix període va trobar que dels residents majors de 16 anys que en el moment d'iniciar-se l'estat d'alarma estaven treballant per compte aliè, pràcticament 4 de cada 10 (el 39%) deien que havien experimentat canvis en la seva relació laboral. D'aquests, en la majoria dels casos (el 71,8%), l'empresa per a la qual treballaven havia tramitat un expedient de regulació temporal d'ocupació (ERTO). A més, la meitat (el 50,2%) dels treballadors i treballadores de Terrassa creien que la situació viscuda afectaria negativament la seva feina.

Aquestes percepcions també es tradueixen en les condicions econòmiques. Entre els residents a Terrassa, pràcticament la meitat dels enquestats (el 48,6%) consideren que la crisi sanitària i els efectes associats han comportat un empitjorament de la seva situació econòmica. En aquest grup, en 1 de cada 3 casos aquest empitjorament ha resultat molt notable. A més, un 28% de la població terrassenca manifesta que des del 14 de març de l'any 2020 ha hagut de retardar o no ha pogut fer front a alguns dels pagaments que fa de manera habitual.

Finalment, és important observar que aquesta crisi no sols va tenir efectes econòmics, sinó que també va afectar a la salut mental i les capacitats de cura i acompanyament mutu, com es reflecteix en les percepcions recollides en aquesta enquesta (Impacte de la COVID-19 a Terrassa. Enquesta ciutadana, 2020).

En relació amb aquestes dades, les opinions recollides pel personal professionals entrevistat apunten que el perfil de persones en situació de vulnerabilitat ha canviat especialment després de la crisi de l'any 2008 i s'ha agreujat per la crisi derivada de la COVID-19. A les àrees bàsiques de Serveis Socials es troben persones que no n'havien estat mai usuàries i actualment hi recorren per dos raons principals (tot i que hi ha altres variables que ho poden explicar): perquè han quedat excloses del mercat laboral o perquè encara que tinguin una ocupació, el preu de l'habitatge és tan elevat que amb els salaris no arriben a cobrir les despeses. En aquest sentit, es situa l'habitatge com el principal factor d'exclusió social de la població. El fet de no poder accedir a un habitatge aboca les persones a una situació de precarietat i pobresa de la qual és molt difícil sortir sense ajuts concrets per poder donar-hi una resposta.

També es destaquen casos de persones que han perdut la feina, es veuen amb la necessitat de demanar suport a Serveis Socials. D'altra banda, l'emergència que ha generat el fenomen de la pandèmia fa que sigui molt complex poder dur a terme una tasca preventiva i comunitària i defugir l'assistencialisme. Les persones, principalment aquelles que no havien accedit mai als serveis socials i ara es troben en situació de pobresa, arriben en un estat d'angoixa i de demanda d'ajudes molt elevades i concretes, relacionades amb l'habitatge o l'alimentació principalment.

Un altre element d'exclusió que ha quedat en evidència amb la pandèmia és l'esclatxa digital: la desigualtat d'accés i ús de la tecnologia d'informació i comunicació. En els últims anys, la majoria de tràmits han passat a ser digitals i moltes persones s'han convertit en dependents per poder comunicar-se o relacionar-se amb altres persones o serveis.

### 4.1.3. Educació

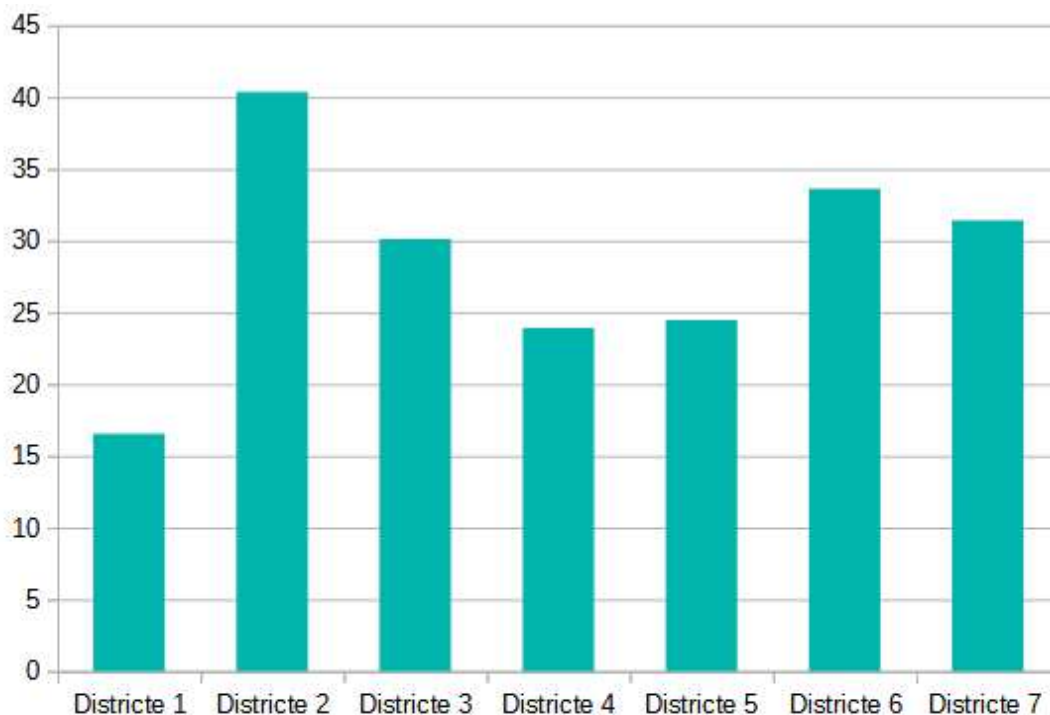
En relació amb l'àmbit formatiu, entre les persones amb més risc en aquest àmbit hi trobem la població adulta amb estudis primaris o inferiors (no finalitzats, analfabets, sense estudis). En el cas de Terrassa, s'observa una polarització de la població segons el nivell d'estudis: un grup amb nivells de formació molt baixos i un altre amb nivells de formació alts. Aquest fenomen respon també a la configuració de l'economia productiva local, que ha atret l'arribada de població amb nivells formatius baixos en oferir treball a mà d'obra sense qualificació.

Pel que fa al nivell d'estudis de la població de Terrassa es caracteritza per tenir una dualitat clara: per una banda trobem nivells formatius molt alts, i per l'altra nivells formatius molt baixos. El grup predominant és el dels nivells formatius baixos, degut sobretot al model productiu dominant fins el moment, que comportava una demanda laboral caracteritzada per un accés ràpid al mercat de treball amb feines de baixa qualificació.

Segons les dades de l'Anuari Estadístic de Terrassa (2020) del total de persones majors de 16 anys de la ciutat, el 1,47% no sap llegir ni escriure, el 5,43% sense estudis, el 19,45% té la primària incompleta o el certificat d'escolaritat i el 28,28% té la ESO o primària completa. D'aquest fet, és important destacar que 14,64% de les dones de Terrassa no tenen el certificat d'escolaritat, per sobre del homes, que aquests representen el 12,85%.

En relació a la distribució territorial dels nivell formatius, com es veu la següent taula, si analitzem la població majors de 16 anys que no sap llegir ni escriure, sense estudis i amb la primària incompleta, en relació a la població total del districte en el que viu, trobem una heterogeneïtat territorial. Destaca el districte 2 amb el 40,38% de la població major de 16 anys amb nivell formatiu molt baix, seguit del districte 6 amb el 33,63%, el districte 7 amb el 31,40% i el districte 3 amb el 30,11%.

Gràfic 13. Percentatge de població amb nivell formatiu molt baix en relació a la població total del districte en el que viu.



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'Anuari Estadístic de Terrassa.

#### 4.1.4. Ocupació

L'estructura productiva de Terrassa representa el 21,47% de la vallesana i el 2,25% de la catalana<sup>2</sup>. Compta amb una població activa registrada<sup>3</sup> de 114.039 persones (en el tercer trimestre de l'any 2020), cosa que representa al voltant del 77% de la població en edat de treballar del municipi. L'accés al mercat de treball és un requisit per a la inclusió social. En aquest sentit, a Terrassa l'any 2020 es registrava una taxa d'atur registral del 14,3%. Aquesta taxa reflecteix la relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació i la població activa local estimada trimestral.<sup>4</sup>

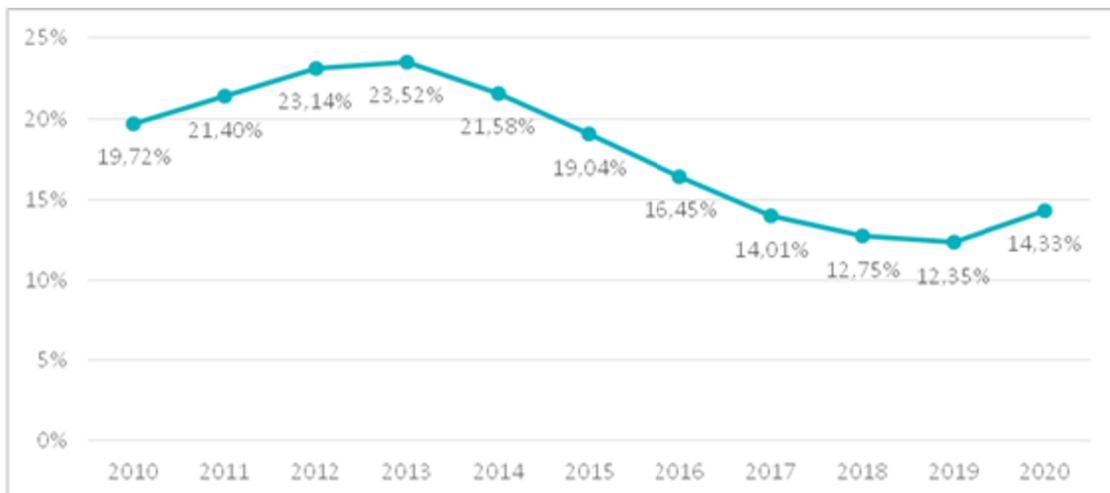
Es pot observar en el gràfic 14 que aquest valor ha fet una pujada de dos punts percentuals entre els anys 2019 i 2020, vinculada a la crisi de la COVID-19. No obstant això, la tendència prèvia a la crisi era a la baixa des de l'any 2013, quan es va registrar el valor màxim, amb un 23,52%.

<sup>2</sup> Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat, Informe sobre l'evolució del mercat de treball a Terrassa, 3r trimestre de 2021.

<sup>3</sup> Població activa (ocupats registrats + aturats registrats) local estimada a partir de la taxa d'atur registral del Departament d'Empresa i Ocupació. De la taxa d'atur registral s'obté (és difereix) el nombre d'actius registrats totals de cada municipi, <https://www.diba.cat/hg2/glossari.asp?id=1872>

<sup>4</sup> Font: Diputació de Barcelona <https://www.diba.cat/hg2/glossari.asp?id=1399>

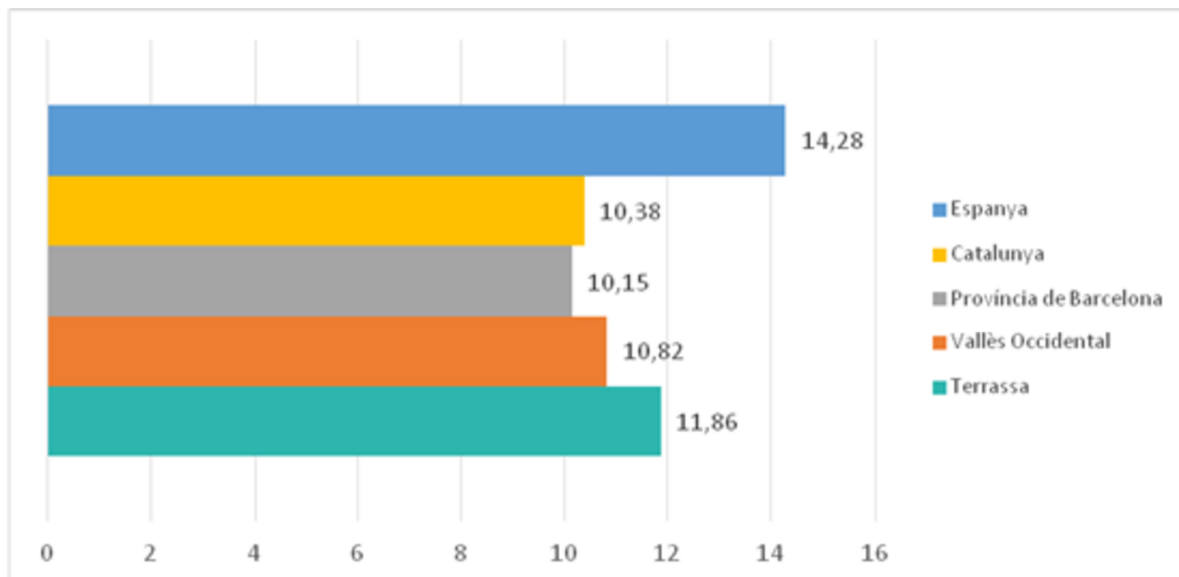
Gràfic 14. Evolució de la mitjana trimestral de la taxa d'atur registral . Terrassa 2010--2020



Font: Idescat

L'última dada disponible, corresponent al tercer trimestre del 2021, situa la ciutat de Terrassa per sobre dels valors d'àmbit nacional, de la comunitat autònoma, de la província i de la comarca, entre quatre i tres punts (gràfic 15).

Gràfic 15. Taxes d'atur de Terrassa i altres àmbits territorials, 3r trimestre, 2021



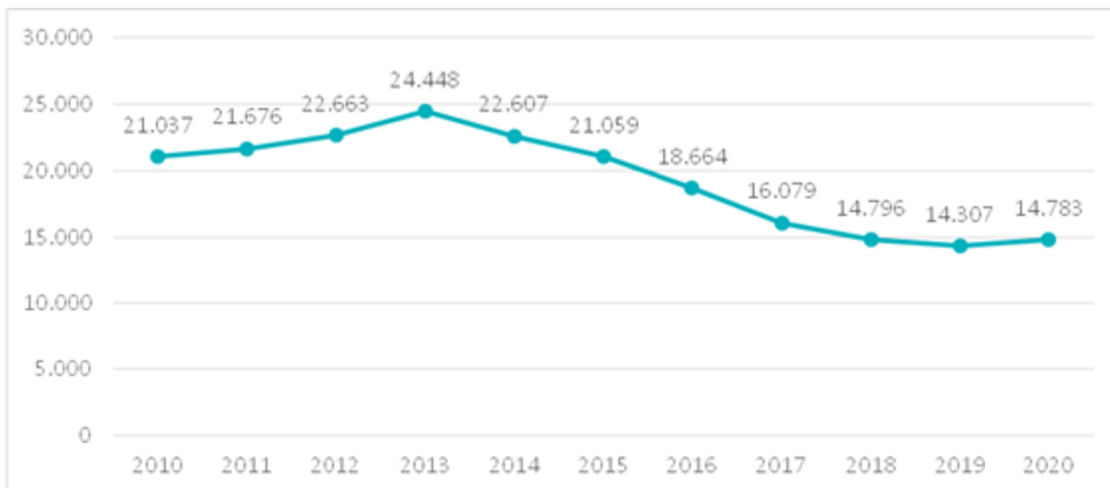
Fon

Font: Informe sobre l'evolució del mercat de treball a Terrassa, 3r trimestre de 2021.

En termes absoluts, aquestes taxes impliquen que per a l'any 2020 Terrassa registrava 14.783 persones en atur registrat, la qual cosa representa al voltant del 10% de la població en edat de treballar (gràfic 16). Es tracta de persones de 16 anys o més que busquen ocupació, tant si han

treballat amb anterioritat com si no, registrades a les Oficines de Treball de la Generalitat o del Servei Públic d'Ocupació Estatal.

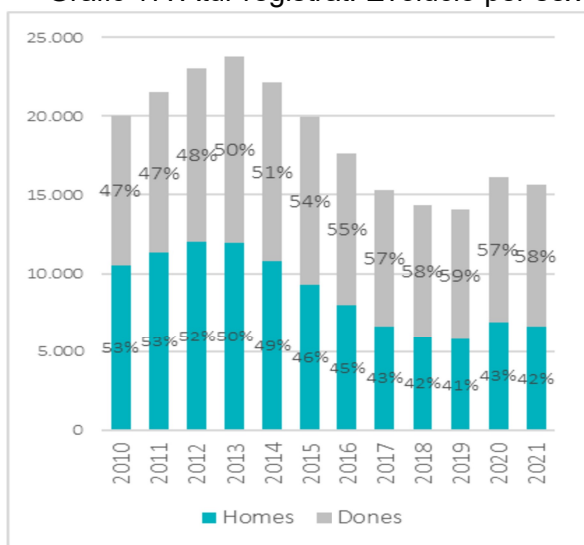
Gràfic 16. Evolució de l'atur registrat. Terrassa 2010-2020.



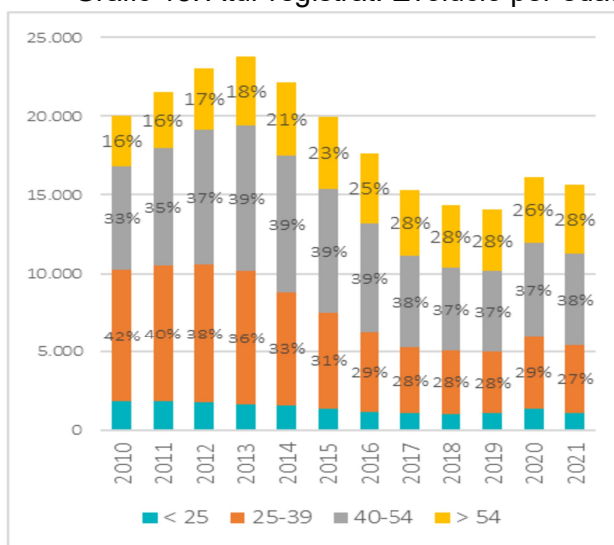
Font: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a 31 de març (Idescat).

En analitzar la composició de l'atur registrat, es pot notar una bretxa de gènere, que implica que des de l'any 2013 la proporció de dones és considerablement major que la d'homes, arribant a més del 57% l'any 2020 (gràfic 17). Quant a l'edat, la majoria de persones a l'atur es troben entre els 40 i els 54 anys, amb un percentatge al voltant del 37%. En els últims anys el rang d'edat de 25 a 39 anys ha disminuït en més de 10 punts percentuals i s'acosta a les proporcions del rang d'edat de majors de 54 anys, amb percentatges al voltant del 28% cadascun (gràfic 18).

Gràfic 17. Atur registrat. Evolució per sexe



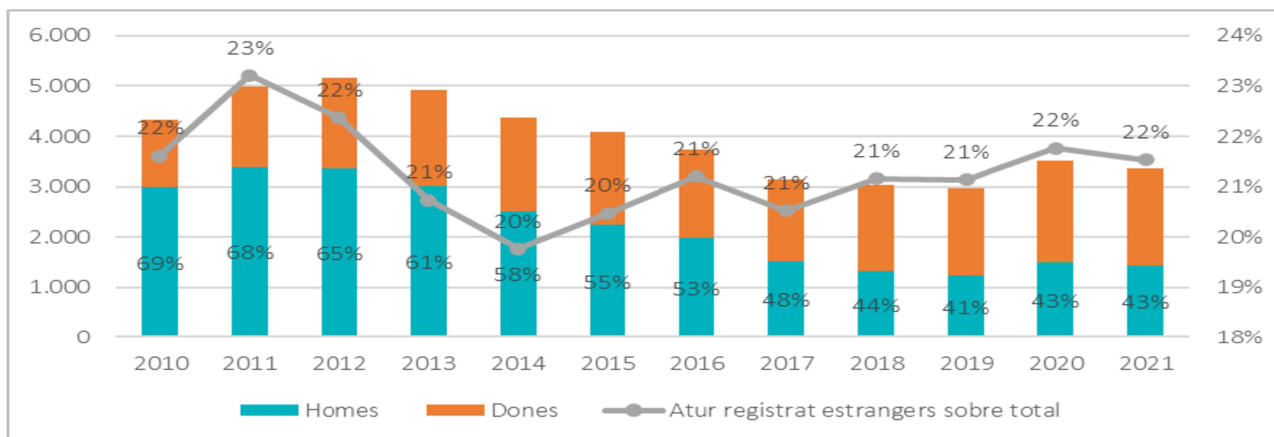
Gràfic 18. Atur registrat. Evolució per edat



Font: Departament d'Empresa i Ocupació (Diputació de Barcelona)

Finalment, quant a la nacionalitat de les persones a l'atur, s'observa en el gràfic següent que, en els últims 10 anys, els estrangers han estat entre el 20 i el 23% dels aturats registrats, amb una distribució per gènere similar a la de l'atur total (gràfic 19).

Gràfic 19. Atur registrat de persones estrangeres. Evolució per sexe . Terrassa 2010-2021

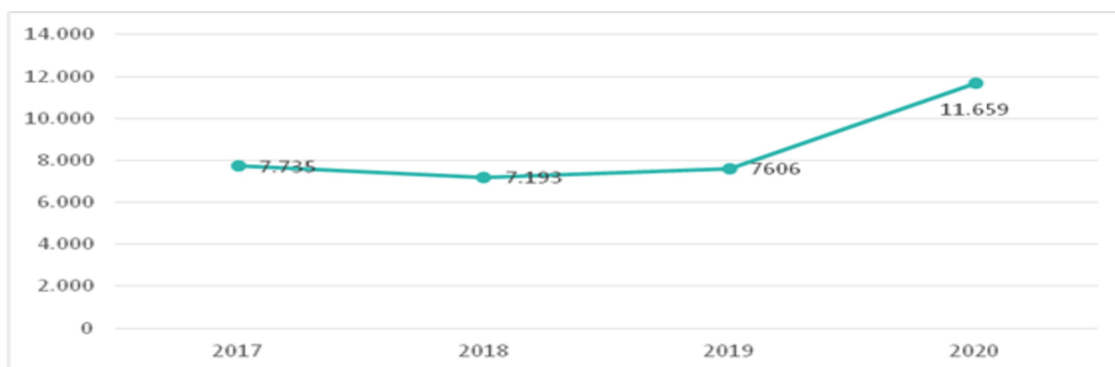


Font: Departament d'Empresa i Ocupació (Diputació de Barcelona)

La falta d'ingressos per manca d'accés a l'ocupació o la precarietat laboral és, segons les professionals que han estat entrevistades, el motiu principal pel qual les persones requereixen el suport dels serveis socials. Apunten que algunes persones arriben a tenir dos o tres feines per poder pagar principalment l'habitatge.

Finalment, és interessant seguir l'evolució de les prestacions per desocupació en el territori. En aquest sentit, podem observar una tendència estable fins a l'any 2020, en què es nota un creixement del 53% de la quantitat de beneficiaris, vinculat a la crisi de la COVID-19 (gràfic 20).

Gràfic 20. Evolució persones beneficiàries de prestacions per desocupació. Terrassa 2017-2020



Font: Mitjana mensual. Hermes sobre la base de l'Observatori de les Ocupacions del Servei Públic d'Ocupació Estatal de Barcelona.

#### 4.1.5. Habitatge

En el municipi de Terrassa es registren gairebé 100.000 immobles l'any 2020 (Direcció General del Cadastre, 2020), sumant els edificis de tots els usos (comercials, residencials, etc.). Segons les dades del Cens de 2011, al voltant del 16% dels edificis estaven buits, encara que aquesta dada estigui ara desactualitzada (2011, Idescat, Cens de població i habitatges).

De fet, l'habitatge sembla que és un dels problemes més urgents a què s'enfronten les persones en el municipi, com reflecteix la dada de l'esforç econòmic que implica el lloguer a Terrassa, que es troba en el segon quartil més car de la província<sup>5</sup>. Per al municipi, és del 39,03% (2019, Observatori Local d'Habitatge de la Diputació de Barcelona). El que fa empitjorar la situació és que té una tendència creixent, ja que està un 6,76% per sobre de l'esforç necessari de l'any 2018 i un 10% per sobre del valor de fa deu anys. Això es reflecteix en els preus mitjans de compravenda i de lloguer, que han augmentat un 62% i un 10% en els últims 10 anys respectivament.

Com indica l'Informe Anual de l'Habitatge a la Comarca de Vallès Occidental 2021, la variació quinquennal del preu mitjà de lloguer contractual de Terrassa coincideix amb la de la comarca, en un augment del 13,6%, molt per sobre de la variació de Catalunya (10,6%) i de Barcelona (9,7%) per al mateix període.

Com a conseqüència, l'any 2019 es van registrar 5.180 sol·licituds d'habitatge de protecció oficial (HPO) per a l'any 2021, segons l'Informe Anual de l'Habitatge a la Comarca. La qual cosa representa, segons la Secretaria d'Habitatge de la Generalitat un 59% d'augment en els últims 5 anys (fins a l'any 2019). Aquesta demanda es registra per damunt dels 3.904 habitatges d'HPO amb règim de protecció (per l'any 2021), la majoria del qual (77%) és de venda i només un 17% per al lloguer (segons la Secretaria d'Habitatge de la Generalitat per a l'any 2019). A més, des del 2014, fa més de sis anys, no es registren noves obres finalitzades de protecció oficial. No obstant això, segons les dades del Informe Anual de l'Habitatge a la Comarca, la quantitat de HPO iniciats en el període 2018-2021 ha manifestat un creixement important aconseguint 66 habitatges, versus només dos en el període anterior, només per darrere de Sabadell i Sant Cugat del Vallès a la Comarca.

Per fer front a aquesta problemàtica, hi ha ajudes al lloguer, que han arribat a 1.169 l'any 2019 (2019, Secretaria d'Habitatge de la Generalitat), la qual cosa suposa un augment de més del 98% en els últims cinc anys. Hi ha un consens ple entre els professionals entrevistats en el sentit que

<sup>5</sup> .L'esforç econòmic és la mitjana del preu anual del lloguer en relació amb la renda bruta familiar.

l'habitatge és el principal problema estructural a què s'enfronta la ciutadania de Terrassa. L'elevat preu de l'habitatge ha fet que les situacions d'emergència social es disparin i s'ha convertit en un factor principal d'exclusió social.

Aquest fet deriva en situacions d'impagaments i en un nombre molt gran de desnonaments, que genera uns nivells d'estrès i angoixa molt elevats entre les famílies.

Fins i tot amb el fre als desnonaments i les moratòries en el context de la pandèmia, la situació de crisi residencial s'ha accentuat en els últims anys. En aquesta matèria especialment es requereix que hi hagi un treball transversal entre administracions per poder donar resposta a l'emergència residencial, fruit d'una dinàmica estructural de liberalització i de l'especulació existent en l'àmbit de l'habitatge. Mentrestant, l'emergència derivada de l'exclusió residencial col·lapsa els serveis socials i genera frustració als professionals, a causa de les limitacions dels recursos disponibles al seu abast.

#### **4.1.6. L'impacte en la salut**

Al llarg de la història la salut ha estat definida de moltes maneres. La definició més coneguda actualment és, probablement, la de l'Organització Mundial de la Salut: "estat de benestar físic, psíquic i social complet, i no solament l'absència de malaltia" (1946). En els darrers anys, hi ha un consens bastant generalitzat en el sentit que l'autonomia o la capacitat de funcionament i decisió de les persones és un element clau en la salut, fins i tot quan aquestes persones tenen alguna malaltia o trastorn.

Hi ha diversos factors que influeixen en la salut: els que afecten les persones de manera individual (genètica, estils de vida i xarxes familiars i socials), altres factors intermedis (com l'habitatge, l'educació, el treball, etc.) i els dels nivells més allunyats, que es relacionen generalment amb les polítiques nacionals o supranacionals.

Les desigualtats socials influeixen en la salut (desigualtats socials en salut), ja que generen diferències d'oportunitats i recursos lligats a la salut entre les persones de diferent classe social, gènere, origen cultural o territori (Borrell i Artazcoz, 2008). Això ocasiona que els col·lectius més afavorits presentin un estat de salut millor que la resta.

En les entrevistes fetes als professionals d'atenció primària i d'altres serveis de l'Ajuntament de Terrassa, hi ha coincidència en la **preocupació per la salut mental de les persones del territori**,

**especialment després de l'impacte de la pandèmia de la COVID-19.** Les persones entrevistades expressen la preocupant manca de recursos per donar resposta a aquesta problemàtica en tots els cicles de la vida.

S'ha detectat, a través de diferents serveis, un augment de casos d'angoixa i depressió, entre d'altres. Un dels col·lectius que més preocupen són els adolescents i joves, en part perquè les seves relacions socials han quedat limitades en una etapa en què la interacció social i pertànyer al grup és vital per al seu desenvolupament, i en part per la manca d'expectatives de futur que troben tant pel que fa a les oportunitats laborals com per l'escenari d'emergència climàtica. L'altre col·lectiu és la gent gran, que en moltes ocasions té associada una situació de solitud no desitjada, com ha quedat explicat anteriorment, i també s'ha detectat un número creixent de casos de malaltia d'Alzheimer o altres demències.

D'altra banda, es destaca la problemàtica de les persones amb mobilitat reduïda, especialment en els punts de la ciutat on els espais públics no són accessibles ni estan en condicions perquè hi puguin passejar amb seguretat.

Una problemàtica que preocupa entre les professionals dels serveis d'atenció primària i de salut de Terrassa són els casos de malaltia mental no tractada.

De la mateixa manera, l'exposició constant a discriminacions per motius com el sexe, la diversitat sexual i afectiva, l'origen o la racialització, entre d'altres té conseqüències negatives sobre la salut mental de les persones que les pateixen.

La creixent desigualtat social i el conseqüent augment de persones en situació de pobresa per manca d'accés al mercat laboral o perquè, tot i estar en actiu, no poden pagar l'habitatge o cobrir altres necessitats, fa que les famílies, adults, infants, adolescents i joves es trobin en situacions d'angoixa tan elevada que deriven o poden derivar en trastorns de salut mental.

#### **4.1.7. Les discriminacions i violències**

Per fomentar la igualtat i donar resposta a les creixents desigualtats que pateixen les persones, cal atendre els factors estructurals que provoquen aquestes desigualtats. En aquest sentit, el sexe; l'origen i la racialització; la diversitat sexual i afectiva; la diversitat funcional; l'edat; entre altres, són eixos que poden suposar motius de discriminació. És a dir, punts de partida diferents o dificultats en l'accés a oportunitats o a drets. Les discriminacions minven les possibilitat de

desenvolupament i de benestar de les persones i afecten a tots els àmbits de la vida (educació, habitatge, salut, ocupació, etc.).

Tal i com recull la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, els poders públics han de promoure la igualtat de totes les persones amb independència de l'origen, la nacionalitat, el sexe, la raça, la religió, la condició social, la diversitat funcional o l'orientació sexual, entre altres. En la mateixa línia, han d'adoptar mesures per a l'erradicació del sexisme, l'LGTB-fòbia, el racisme, el capacitisme, etc.

En aquest sentit, l'Ajuntament compta amb serveis específics que aborden la igualtat i la no discriminació. Malgrat aquest departament no depenen directament de Serveis Socials, és molt rellevant establir un treball conjunt per avançar cap a respostes més integrals i inclusives.

En concret, el Servei LGTBI+, a través del **Servei d'atenció integral a la diversitat afectiva, sexual i de gènere (SAI DASIG)**, treballa per garantir els drets de les persones lesbianes, gais, trans, bisexuals, intersexuals i més (LGTBI+). De la mateixa manera, el **Servei de ciutadania ofereix el Servei d'atenció i denúncia a víctimes de racisme (SAID)** per detectar, abordar i prevenir discriminacions per motius d'origen i racialització.

Durant el 2022, el SAI-DASIG va gestionar 226 casos per discriminació o violència LGTB-fòbica i el SAID 17 per motivacions racistes. Això no obstant, aquests números no evidencien la realitat, ja que la majoria de casos no es detecten ni es denuncien. Per això, és important millorar els canals de detecció per poder abordar i prevenir aquestes conductes discriminatòries que provoquen un agreujament de les desigualtats.

El **Servei de polítiques de gènere**, per la seva banda, compta amb el **Servei d'informació i atenció a les dones (SIAD)**, amb una atenció especialitzada, de forma individual i confidencial a les dones majors d'edat de Terrassa i dels municipis amb els quals s'ha signat conveni de col·laboració (Matadepera, Rellinars, Ullastrell, Vacarisses i Viladecavalls) en amb relació a l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida laboral, social, personal i familiar. L'any 2021 el SIAD va atendre 1.165 persones, de les quals el 98% eren dones i el 96% eren majors d'edat. Entre els serveis proveïts, 476 persones van utilitzar el Servei d'acollida, 466 el Servei psicològic, 450 el Servei jurídic, 193 persones el Servei d'inserció laboral i 74 el servei de traducció i mediació (Segons l'informe del SIAD).

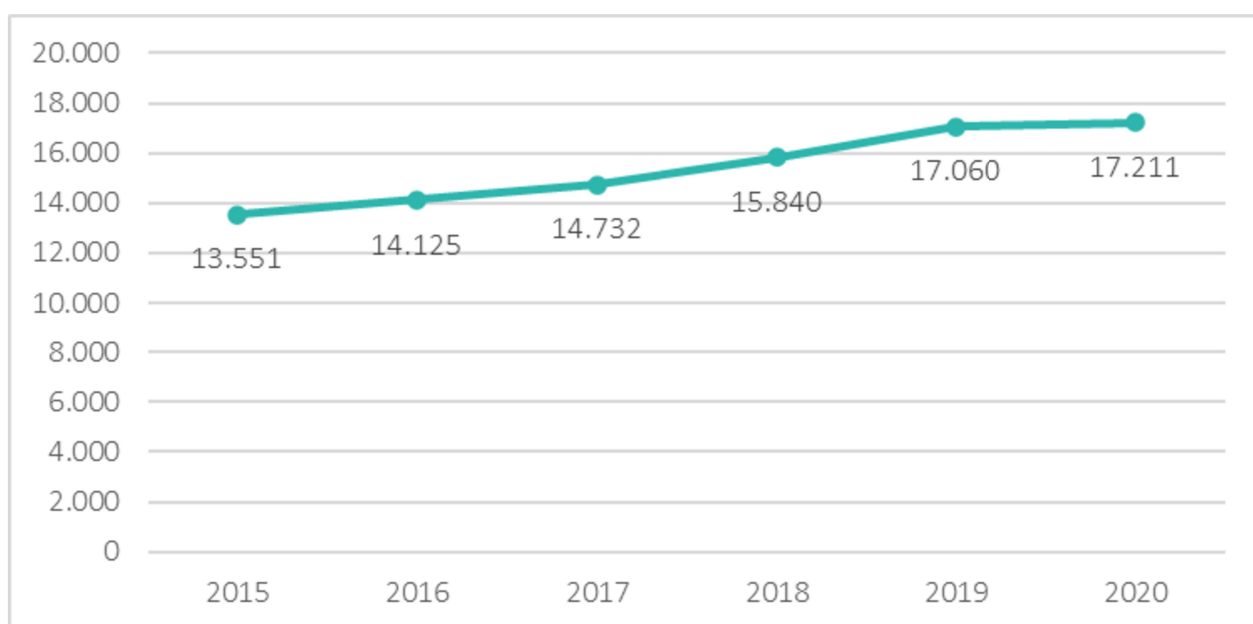
Aquestes dades s'han d'entendre en un context d'infradenúncia. D'acord amb les dades de l'Observatori FeminiCIDio.net, entre el 2015 i el 2017 només un 15% de les denúncies per violència masclista en la parella a Catalunya van acabar amb una sentència condemnatòria. Per al territori de Terrassa, cal acudir a les dades del partit judicial format per la ciutat de Terrassa i els municipis de Matadepera, Rellinars, Ullastrell, Vacarisses i Viladecavalls. De tota manera, més del 89% d'aquesta població pertany al municipi de Terrassa. En aquest territori, l'any 2021 s'hi han presentat gairebé 60 denúncies per cada 10.000 dones, un augment considerable des de l'any 2020. A més, des de l'any 2014, Terrassa es troba per sobre de la resta dels municipis de la comarca, fins i tot tenint en compte la seva població, segons dades de l'informe anual de Violència contra els dones de l'Observatori del Consell Comarcal del Vallès Occidental.

D'aquestes 715 denúncies presentades a l'any 2021 el 81,4% (582) provenen de l'obertura d'un atestat policial, mentre que un 16,1% es deriven de part de lesions rebut directament al jutjat (115 denúncies) i un 2,2% (16) són denúncies presentades directament per part de la víctima (Informe anual de Violència contra els dones de l'Observatori del Consell Comarcal del Vallès Occidental, 2021).

En relació amb aquestes dades, les professionals de serveis socials apunten que un número important de les dones en situació de pobresa que atenen han patit o pateixen violència masclista, i que en el procés de separació es troben en una situació de fragilitat econòmica i social molt elevada. Algunes d'aquestes dones són mares soles amb criatures molt petites o adolescents amb necessitats concretes, que viuen en habitatges ocupats.

El **Servei de capacitats diverses i accessibilitat** porta a terme un seguit d'accions per promoure la inclusió i els drets de les persones amb capacitats diverses a la ciutat i evitar-ne discriminacions, entre d'altres, a través de l'Oficina de capacitats diverses i accessibilitat. En aquest sentit, és important observar l'augment del nombre total de persones amb discapacitat, que l'any 2020 va registrar la xifra de 17.211 persones, corresponent al 7,7% de la població total. Això suposa un augment del 27% des de l'any 2015 (gràfic 21).

Gràfic 21. Evolució del total de persones amb discapacitat. Terrassa 2015-2020



Font: Ajuntament de Terrassa. Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones. Serveis Socials.

#### 4.2. Aproximació a la ciutat i als col·lectius vulnerables des de les entitats socials

Al Pla de xoc 2022-2026 presentat per les entitats socials de la ciutat de Terrassa, a la diagnosi que van realitzar, destaquen la vulnerabilitat i l'exclusió com circumstàncies o condicions de les persones que augmenten el seu grau de vulnerabilitat.

Metodològicament, hem de tenir en compte que moltes vegades la idea generalitzada que es té sobre el fenomen de l'exclusió social va lligada únicament amb la pobresa. Per tant, hem de tenir clar que no hem de partir d'una concepció distorsionada i esbiaixada del fenomen ja que aquesta pot portar a mesures parcials i poc eficaces.

El concepte d'exclusió situa la temàtica social de les desigualtats més enllà de la vessant econòmica, a la vegada que contempla les transformacions que ha patit i està patint la nostra societat. Per tant, no utilitzem el terme exclusió social per referir-nos únicament als grups en situació de marginació severa i a formes extremes de desavantatge. L'enfocament que adoptem és molt més ample, que mostra la complexitat d'un fenomen multidimensional i gradual.

*«És tant un resultat com un procés que es caracteritza per un progressiu allunyament d'una situació d'integració social en el qual poden distingir-se diversos estadis en funció de la intensitat: des de la precarietat o vulnerabilitat fins les situacions d'exclusió més greus. No és, només, la insuficiència de recursos econòmics, sinó una acumulació de límits o mancances que impedeixen a les persones que les pateixen accedir a béns i drets considerables bàsics, així com participar en la vida social i constituir-te com a ciutadans i ciutadanes. L'exclusió social no és exclusiva d'un determinat col·lectiu o grup de població, sinó que és un risc que pot afectar a qualsevol persona.»<sup>6</sup>*

Aquesta concepció multidimensional ens ha de permetre partir d'un enfocament centrat en les persones i en aquells àmbits i/o dimensions que afecten a la vida de cadascun dels individus que formen part de la nostra ciutat. Té una mirada centrada en les persones i en els espais on es determinen les seves condicions de vida.

Resulta erroni considerar que el risc en cada àmbit d'exclusió és estable. Tot al contrari. Les situacions d'exclusió social es caracteritzen per ser dinàmiques en el temps i, per tant, variables. Per fer l'aproximació a l'anàlisi d'exclusió social s'ha de tenir en compte, a més a més, una sèrie de factors individuals que poden ser generadors d'eixos de desigualtat. Aquests eixos són, entre d'altres, el sexe, l'edat i/o l'origen de les persones.

És per aquest motiu que la perspectiva més adequada per estudiar-la ha de ser flexible i dinàmica. Tenint en compte aquest apunt metodològic previ, a continuació s'exposa, de forma literal, els diferents eixos de desigualtat i àmbits d'exclusió a tenir en compte, segons la diagnosi realitzada per ALEI per l'elaboració del Pla de Xoc 2022-2026:

- *Edat: La infantesa i la vellesa són condicions que ens fan directament vulnerables. No hi ha dubte que en les primeres etapes del cicle de vida no tenim recursos per fer front a cap situació adversa, però en aquest període comptem amb la protecció de persones adultes, siguin famílies o administracions (o ambdues) i per això aquesta situació l'analitzarem dins altres apartats. La vellesa, de forma directa, impacta sobre els nostres recursos per les condicions de salut lligades a l'envelliment, la reducció de les rentes tan per disminució d'ingressos com per augment de despeses, i per la limitació de la xarxa social i de la capacitat de suport d'aquesta.*

---

<sup>6</sup> . Diputació de Barcelona. "Guia pràctica per al desenvolupament de xarxes d'agents per a la inclusió socials". Setembre 2014

- *Educació: El nivell educatiu es relaciona amb la vulnerabilitat en molts aspectes, des del moment d'escolarització, que dona avantatges a aquelles que ho han estat a una edat primerenca, al nivell d'estudis assolit que no sols es relaciona amb les futures ocupacions i el nivell d'ingressos que s'obtenen en l'edat adulta, sinó també amb la solidesa i amplitud de la xarxa social i altres indicadors de benestar.*
- *Discapacitats: Tots els tipus de discapacitat i en tots els graus representen una clara condició de vulnerabilitat (i en molts casos una mateixa persona té més d'una discapacitat). Les discapacitats tenen un impacte directe que sobrepassa el de la limitació que suposa la discapacitat concreta per la persona; prenent l'exemple d'una persona amb mobilitat reduïda, té una desavantatge en la vida privada, però amés en té un d'afegit per a tots els aspectes de la vida social: l'accessibilitat als espais pot dificultar l'activitat professional, social, econòmica i de lleure de la persona. Si pensem en discapacitats psíquiques, ja siguin intel·lectuals o de salut mental, els problemes d'accessibilitat tenen un caràcter més complex que dificulta més la inclusió social, la possibilitat de desenvolupar una vida social normalitzada es limita també per la invisibilitat de la condició i pel tipus d'adaptacions que són necessàries per mitigar aquest efecte (sobre l'aprenentatge i aplicació dels coneixements, comunicació i relacions personals).*
- *Ocupació: La situació laboral té un efecte directe sobre la vulnerabilitat de les persones, que es fa evident en relació a la disponibilitat de recursos econòmics, però té també altres implicacions relacionades amb les condicions del treball o de la situació de desocupació (en la població activa), i el grau en que el conjunt coincideix amb les expectatives i el projectes de vida, que repercuteix en la salut física i mental.*
- *Pobresa: És habitual, quan parlem de pobresa, diferenciar escales i fem servir conceptes de pobresa molt específics que poden emmascarar algunes realitats, però de fet totes les condicions de pobresa generen, de forma directa i indirecta, altres situacions de vulnerabilitat, relacionades amb la salut física i mental, amb l'accés a recursos, a l'educació, al mercat laboral, a xarxa social, etc. En aquest sentit cal remarcar que pobresa i vulnerabilitat tenen una relació bidireccional i per tant, les situacions de vulnerabilitat de qualsevol tipus, poden també esdevenir situacions de pobresa.*

- *L'habitatge i la llar: L'habitatge, tan per les seves condicions d'habitabilitat i conservació com per nivell d'ocupació, així com l'estructura i composició de les llars, pot ser una situació de vulnerabilitat per sí sola i de manera aïllada. La inseguretat de l'habitatge per l'estat de conservació i la disponibilitat de serveis dins aquest (dutxes i evacuació) implica un risc per la salut; la sobreocupació de l'habitatge disminueix la disponibilitat de serveis d'aquest; la composició de la llar, en relació a la convivència i els perfils que conviuen (càrregues i responsabilitats de la llar i relació), també impacta en la qualitat de vida relacionada amb la salut i és clar, en la disponibilitat de recursos.*
- *Origen de la població: La condició de persona immigrada és tradueix en una situació de vulnerabilitat social independent de la resta de circumstàncies personals, per l'esforç que requereix d'integració. Tanmateix, la migració està majoritàriament motivada per la necessitat (per l'aspiració a aconseguir unes millors condicions de vida o fugir de la situació que es viu en el país d'origen) i es fa sovint amb un caràcter d'urgència personal o familiar, pel que és habitual que no hi hagi una previsió de quina serà la situació en el lloc de destí. Així, afrontar les exigències del país receptor, per formalitzar o regularitzar la situació administrativa que doni drets a la persona, és un procés que les fa encara més vulnerables.<sup>7</sup>*

Partint d'aquesta imatge i condicions de la ciutat en relació a la vulnerabilitat i exclusió que recull ALEI a la diagnosi del Pla de xoc 2022-2026, posen de manifest que « *les situacions particulars no responen a una sola característica prèvia o sobrevinguda i també que les particularitats de cadascuna són tan variades i úniques com les biografies de les persones. Com no es pot abordar l'anàlisi en el nivell individual, s'ha resolt fer-ho directament únicament tres grups que enfronten problemes amb característiques comunes:*

- **Capacitats diverses:** assimilen vulnerabilitats, juntament amb la discapacitat, afectades principalment per l'edat, educació i accés a l'ocupació i sovint les dificultats per a la independència econòmica sumada a la necessitat de recursos extraordinaris per a activitats ordinàries, es vincula a una situació de vulnerabilitat econòmica.
- **Pobresa i exclusió:** la pobresa destaca com a catalitzador de tota la resta de situacions de vulnerabilitat.

<sup>7</sup> Pla de xoc 2022-2026 Associació Local d'Entitats per a la Inclusió de Terrassa (ALEI) pàg.2-4

- *Salut mental i addicions: sumen vulnerabilitats, més enllà de la malaltia i/o addició que es pateix, (tot i que amb freqüència també conflueixen les dues afeccions)<sup>8</sup>*

### 4.3. Els Serveis Socials Municipals

#### 4.3.1. Serveis socials bàsics

La Llei 12/2007 de serveis socials, la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i la resta de normativa sectorial han contribuït a crear el marc conceptual del sistema de serveis socials actual, sobre el qual s'articulen els seus elements estructurals.

A més, el Programa de Govern Municipal del Mandat 2019-2023 li dona un marc estratègic a les actuacions de cada àrea de govern. Per als Serveis Socials, específicament, són rellevants els objectius 1 «una ciutat inclusiva i plural formada per persones iguals en drets i diferents en maneres de viure» i el 3 «*per avançar amb els drets humans*».

Els Serveis Socials Bàsics (SSB), estan formats pels equips bàsics d'atenció social (EBAS) ,el servei d'atenció al sensellarisme i el servei de promoció de l'autonomia que inclou l'equip d'atenció a la dependència i el servei d'atenció domiciliària (SAD).

Els Serveis bàsics d'atenció social són la porta d'entrada als serveis socials municipals. Tenen una finalitat preventiva, de cohesió social i de promoció de la igualtat d'oportunitats, l'atenció de les necessitats bàsiques, l'atenció del risc social, l'atenció de les desigualtats socials, la promoció de l'autonomia i l'atenció domiciliària.

Terrassa compta amb una xarxa de centres de serveis bàsics d'atenció social distribuïts per tots els districtes de la ciutat amb l'objectiu de ser propers a la ciutadania i prestar una atenció personalitzada. Cada centre compta amb un equip de professionals del treball social, de l'educació social i amb el suport del personal administratiu.

---

8 Pla de xoc 2022-2026 Associació Local d'Entitats per a la Inclusió de Terrassa (ALEI) pàg.5-7

Les seves funcions estan establertes per la Llei de serveis socials, entre d'altres destaquen les següents:

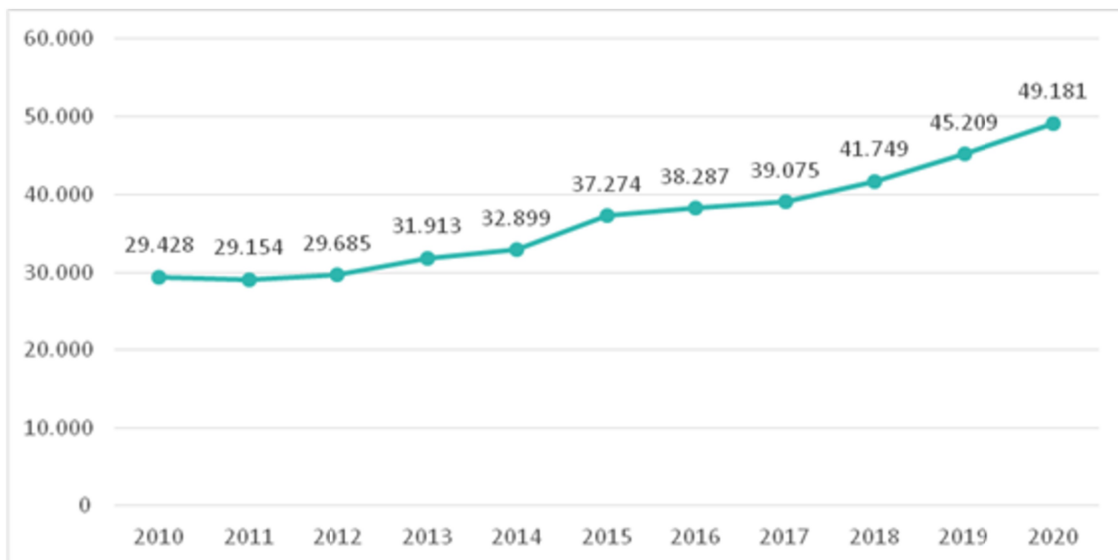
- Detectar situacions de necessitat, atendre el risc i les desigualtats socials.
- Oferir informació, orientació i assessorament en relació als recursos i les prestacions.
- Fer diagnòstics socials i realitzar el tractament corresponent mitjançant plans de millora conjuntament amb les persones, famílies o grups.
- Tramitar i gestionar les prestacions econòmiques corresponents.
- Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i revisar-lo.
- Proposar els serveis d'atenció domiciliària que corresponguin.
- Impulsar projectes comunitaris i programes transversals especialment els que cerquen la integració i la participació de persones, famílies i grups en situació de risc social
- Orientar l'accés als serveis socials especialitzats.

El Servei de Promoció de l'Autonomia compta amb un equip especialitzat d'atenció a la dependència. La funció principal és elaborar els Plans individuals d'atenció (PIA), d'acord amb el que estableix la cartera de recursos /serveis fixats per la llei i sempre des d'una mirada que incorpori les necessitats de la persona. També valoren, prescriuen i tramiten les prestacions establertes segons normativa i els serveis de suport.

El Servei d'atenció domiciliària (SAD) és un conjunt de serveis que es realitzen a la pròpia llar de les persones beneficiàries. Són serveis polivalents i oberts a tota la població que tenen la finalitat d'evitar, en la mesura del possible, l'internament de la població vulnerable en serveis de tipus residencial. Les accions estan dirigides a proporcionar atencions personals, de caràcter urgent, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones o famílies amb situació de manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o problemàtiques familiars. El suport es realitza mitjançant tres serveis: el Servei d'ajuda en el domicili, el Servei de tecnologies de suport i cura i el Servei d'àpats a domicili.

Els Serveis socials bàsics (SSB), l'any 2020 van atendre 49.181 persones, la qual cosa representa un augment del 67% en 10 anys (gràfic 20). El salt registrat l'any 2015 es deu, almenys en part, al canvi de regulació per comptabilitzar les persones ateses, encara que també es registra un augment constant de la situació de pobresa extrema en què viuen molts ciutadans i ciutadanes.

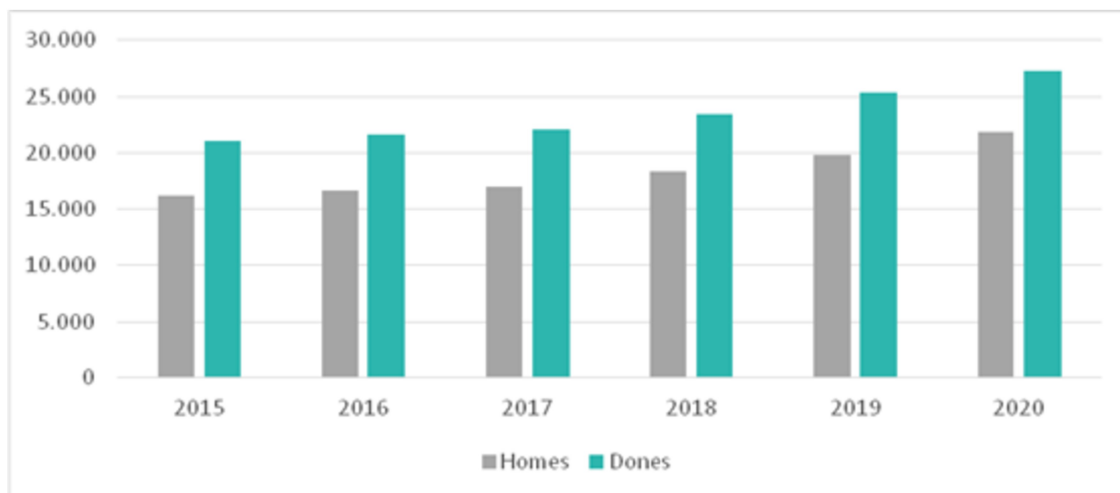
Gràfic 22. Evolució del nombre de persones ateses pels Equips Bàsics d'Atenció Social.  
Terrassa 2010-2020



Font: Servei de Planificació Estratègica de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Terrassa.

Aquestes xifres representen el nombre total de persones a qui s'ha assignat un diagnòstic social o s'ha prescrit intervencions de tractament social o prestacions de serveis socials. Com es pot apreciar en el gràfic següent, amb informació per gènere, hi ha una constant majoria de dones ateses, que representen al voltant del 56% del total.

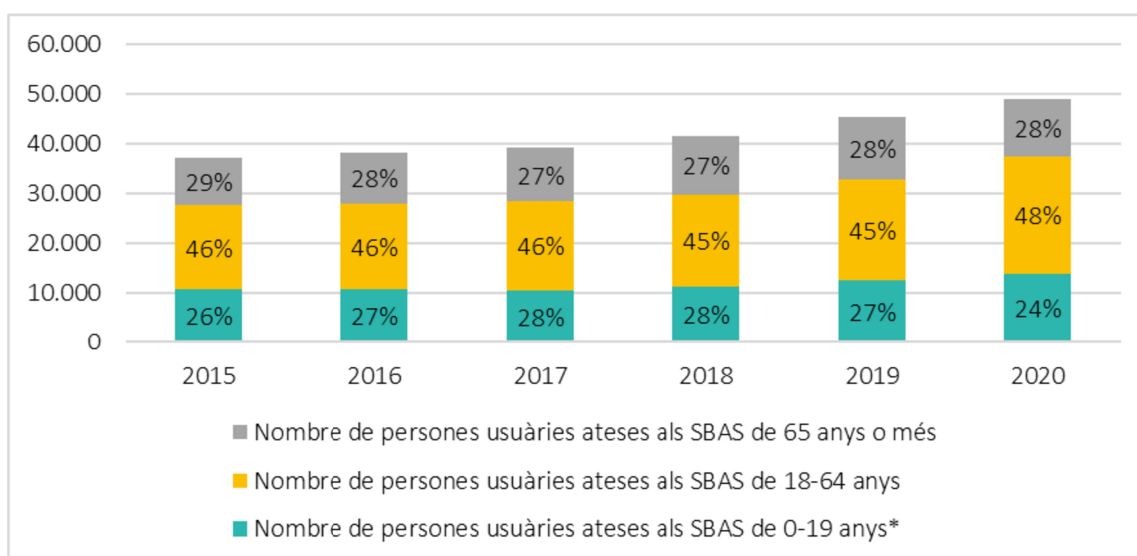
Gràfic 23. Evolució del nombre de persones ateses, segons el sexe, pels SSB de  
Terrassa 2015-2020



Font: Servei de Planificació Estratègica de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Terrassa.

Quant a l'edat, podem veure que hi ha una majoria de persones ateses en els extrems, persones de menys de 17 anys i de més de 65 anys, encara que les proporcions s'han mantingut constants en els últims anys.

Gràfic 24. Evolució del nombre de persones ateses, per franges d'edat, pels SSB. Terrassa 2015-2020



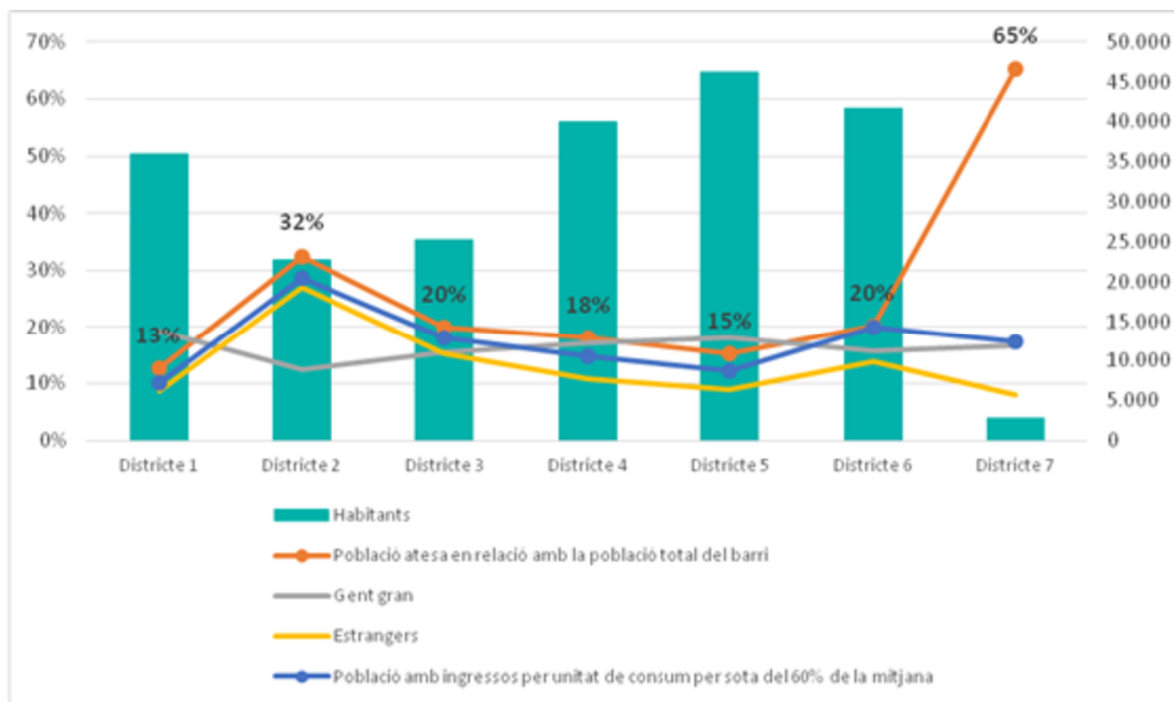
Font: Servei de Planificació Estratègica de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Terrassa.

(\*) Des de l'any 2020, la franja d'edat menor es compta de 0 a 17 anys, i la següent, a partir dels 17 anys.

Com s'observa en el gràfic 25, la major part de les persones ateses dels serveis d'atenció bàsica es concentren en els districtes 4, 5 i 6, on també es concentra la major part dels habitants. No obstant això, en relació amb la quantitat d'habitants de cada zona, es distingeix el districte 7, on els usuaris representen el 65% de la població, malgrat que no s'hi registren nivells d'ingressos inferiors ni una major quantitat de població gran o de persones estrangeres, que poden necessitar més atenció per part dels serveis socials. Això pot ser degut a la base d'habitants més petita d'aquest districte.

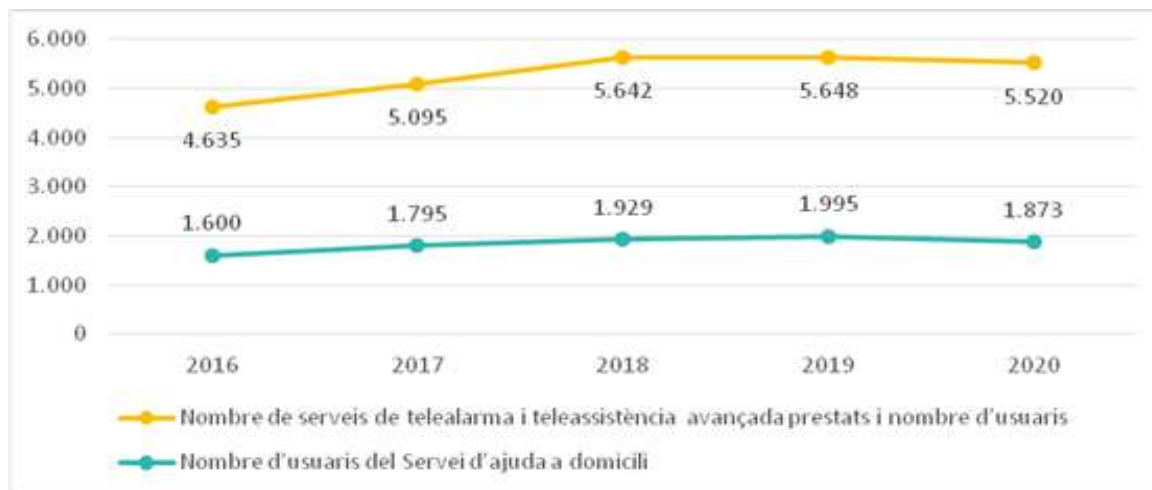
Després del districte 7 destaca el districte 2, que té el segon percentatge més alt d'habitants atesos pels serveis socials, amb el 32% de la població. En aquest cas, els nivells d'atenció es correlacionen amb les proporcions de població amb baixos ingressos.

Gràfic 25. Població atesa en relació als indicadors socials.



Font: Elaboració pròpia a partir del document *Indicadors bàsics de ciutat per districtes 2020*.

Gràfic 26. Persones ateses en els serveis de telealarma i teleassistència avançada i en el servei d'atenció domiciliària



Font: Servei de Planificació de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Terrassa.

### 4.3.2. Serveis socials d'atenció especialitzada

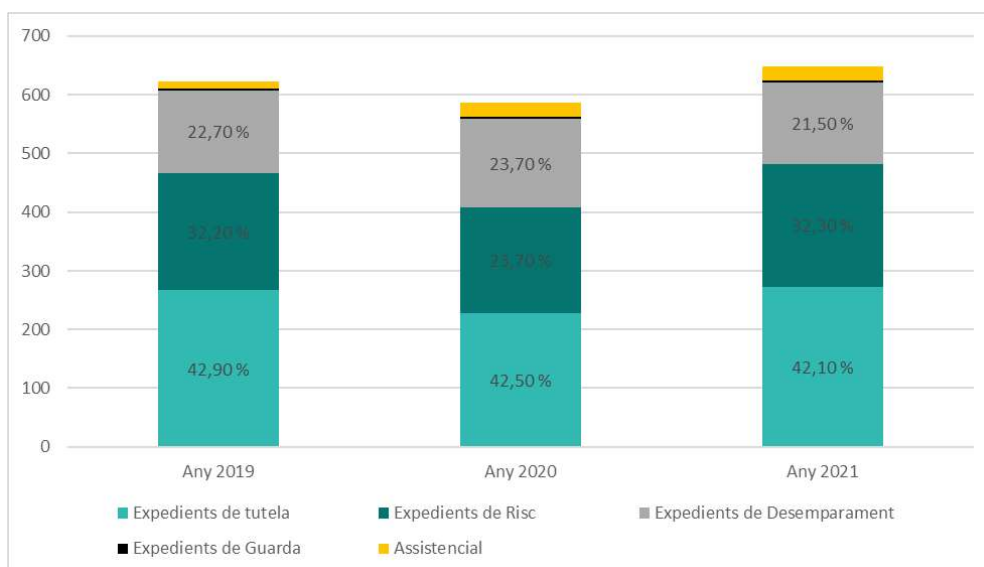
L'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) té com a funció la valoració de les situacions de risc de desemparament dels menors, la proposta de les mesures corresponents i el tractament i seguiment amb les famílies d'acord amb la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència.

L'equip està format per professionals de la psicologia, la pedagogia, el treball social i l'educació social.

L'EAIA rep la derivació dels infants i adolescents en situació de desemparament o en risc d'estar-hi que detecten els serveis socials bàsics, les instàncies judicials o policials o la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA).

L'any 2018 es van gestionar un total de 528 expedients, on la majoria van ser de tutela, seguits pels de risc. Des de llavors es van incrementar els expedients a 622 l'any 2019, 638 l'any 2020 i 648 l'any 2021, el que implica gairebé un 18%. Als anys següents es van mantenir les proporcions per tipus d'expedient.

Gràfic 27. Expedients gestionats d'atenció a la infància en situació d'alt risc



Font: Ajuntament de Terrassa. Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones. Serveis Socials

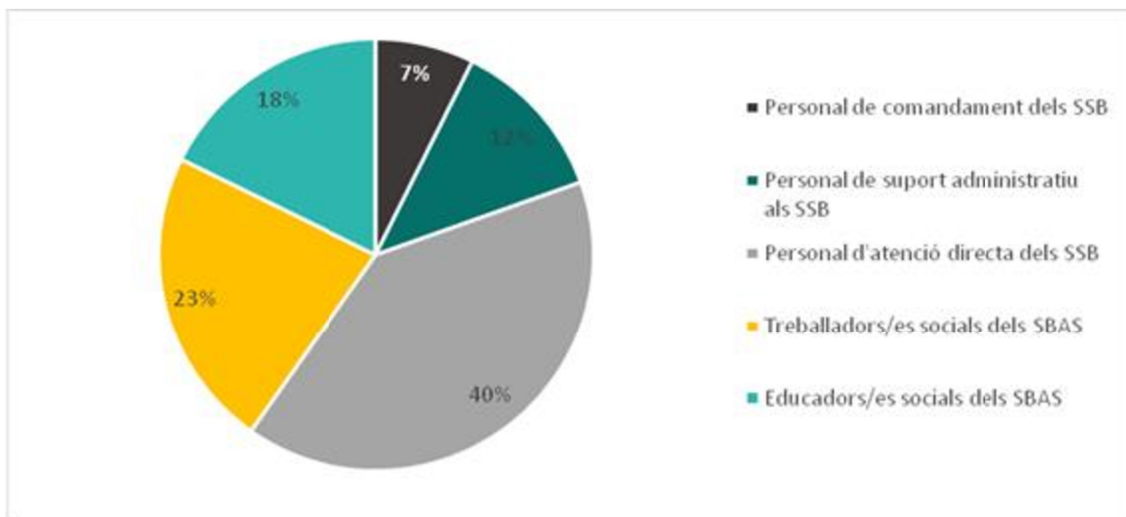
### 4.3.3. Els recursos humans i econòmics dels serveis socials

#### L'equip de Serveis socials

L'equip dels Serveis socials de Terrassa actualment està format per 197 persones en total, incloent-hi els serveis d'atenció primària, els serveis de programes i projectes de suport a l'atenció primària, l'equip d'atenció a la infància en alt risc social, els serveis d'atenció domiciliària i l'equip de promoció de l'autonomia. Com es pot apreciar en el gràfic següent, la majoria són personal d'atenció directa (40%).

És important fer notar que no tot el personal té una dedicació completa. El 7% tenen una dedicació menor, d'entre el 83 i el 50%. La majoria treballen com a personal d'atenció directa.

Gràfic 28. Recursos humans



Font: Ajuntament de Terrassa. Àrea de Drets Socials. Serveis Socials. 2022.

El Decret 142/2010, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis socials, estableix que hi ha d'haver 3 treballadors/es socials i 2 educadors/es socials per cada 15.000 habitants. D'altra banda el Contracte Programa signat amb la Generalitat l'any 2018 va establir l'increment de la ràtio en 10 professionals més i 1 persona amb tasques administratives per cada 15.000 habitants. Posteriorment i a causa de la crisi de la COVID-19 la Generalitat va permetre un nou increment de professionals. El municipi de Terrassa, a data d'avui, compta amb el nombre de professionals que s'exigeix en el Contracte Programa signat amb la Generalitat.

La disponibilitat dels recursos humans és un dels punts clau pel que fa a les fortaleses dels serveis socials. Aquests equips han hagut d'afrontar l'increment de persones a atendre producte de les diferents crisis socials, econòmiques, de salut, que s'han viscut en els ultims 15 anys. La càrrega de treball per als professionals ha anat en augment en quantitat i en complexitat, cosa que representa un punt de molta pressió en el treball diari dels equips.

La crisi de la COVID-19 va suposar als Serveis Socials municipals la necessitat de repensar, reorganitzar i readaptar la forma d'atendre a la ciutadania des de tots els serveis i de forma urgent. Com a mesures urgents i amb uns resultats efectius pel que fa a l'atenció a les persones destaquem la reorganització de la primera atenció (acollida) per tal de reduir al màxim les llistes d'espera i evitar crear inequitats territorials i la creació dels Punts d'orientació social al novembre de 2020 que va possibilitar l'atenció i l'acompanyament a la realització de tràmits de les persones que estaven quedant excloses a causa de la bretxa digital.

La bretxa digital provocada que la crisi de la COVID-19 va crear molta desigualtat però també va generar altres oportunitats als serveis socials com ara la creació al maig de l'any 2021 de la Oficina de Prestacions Socials. La finalitat d'aquesta oficina és promoure i potenciar l'accessibilitat i l'apoderament de la ciutadania, l'autonomia i la responsabilitat de les persones, així com la igualtat d'oportunitats. Es tracta d'un sistema més universal i normalitzador, gestionant de manera àgil aquells ajuts que es poden concedir amb el compliment dels requisits i sense necessitat de valoració per part dels equips d'atenció primària. L'oficina alhora que simplifica i agilitza els tràmits i l'atorgament de prestacions econòmiques, té també l'objectiu de descarregar als equips de les tasques administratives, podent centrar la seva tasca en l'acompanyament de les persones i en la intervenció comunitària.

Una altra fortalesa detectada és la proximitat dels equips als territoris. Es destaca que aquesta descentralització ha generat un gran coneixement del territori, de les necessitats socials i de les entitats i persones claus del territori. Es destaca també com el rol de coordinació dels districtes ha permès vincular els equips amb la resta de la organització. No obstant això, es valora també el desafiament del treball més transversal, tant cap a dintre del servei com en col·laboració amb altres àrees de l'Ajuntament.

Pel que fa als desafiaments en relació a l'acció professional, a les entrevistes es destaca la necessitat de definició clara de les competències professionals. Per la naturalesa de la feina dels equips, en gran mesura es treballa en la urgència, amb menys possibilitat de participar en tasques

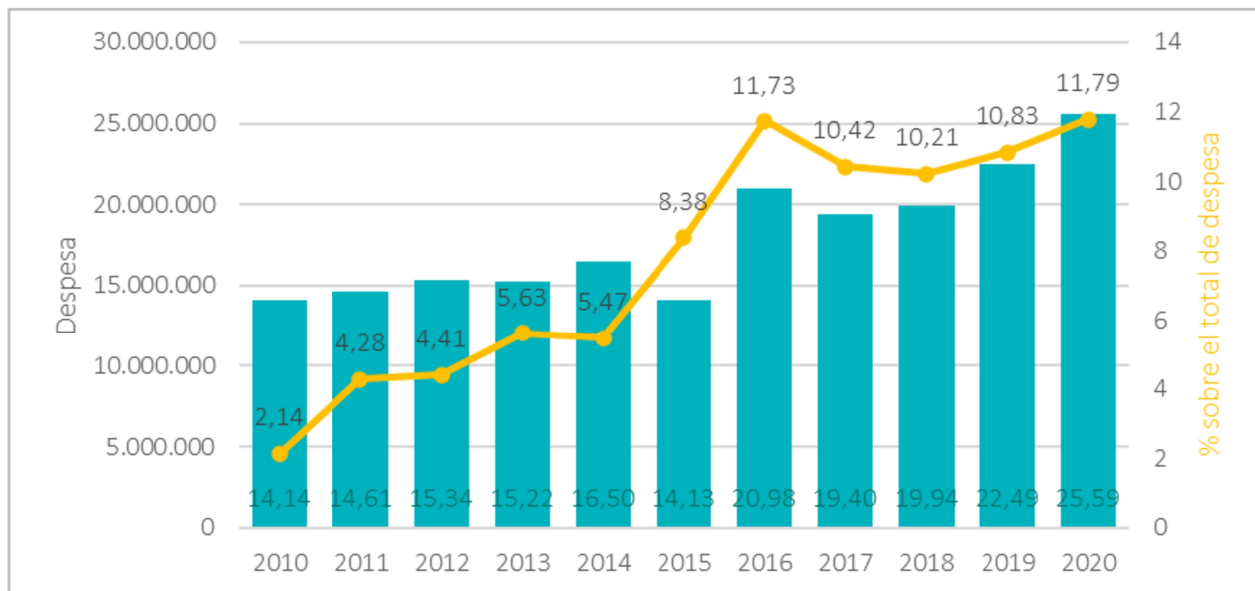
d'importància estratègica i preventiva. Així mateix, es destaca la manca d'eines adequades per dur a terme la feina, bé sigui pel que fa als recursos tecnològics, bé pel que fa als imputs informatius per a la presa de decisions i la feina diària.

En conclusió, l'augment i la diversificació de les necessitats en el territori han complicat la tasca dels equips. Hi ha un consens en el sentit que resulten insuficients per fer front a la demanda. Aquesta situació es veu agreujada per la dificultat que solen tenir els serveis socials de delimitació del perímetre d'intervenció, que acaben tenint una funció de contenidors de les situacions de vulnerabilitat que no resolen altres sistemes com la salut, l'educació, la ocupació, l'habitatge, el sistema de prestacions.

### Inversió municipal en Serveis Socials

Com es pot observar en el gràfic 29, la inversió total en Serveis Socials ha tingut una tendència creixent gairebé constant en els últims 10 anys i ha assolit 25,6 milions l'any 2020, cosa que implica un creixement del 32% des de l'any 2017. La línia del mateix gràfic reflecteix el percentatge sobre la inversió total en el pressupost de cada any, que també reflecteix una tendència creixent constant, passant del 2% l'any 2010 a gairebé el 12% l'any 2020.

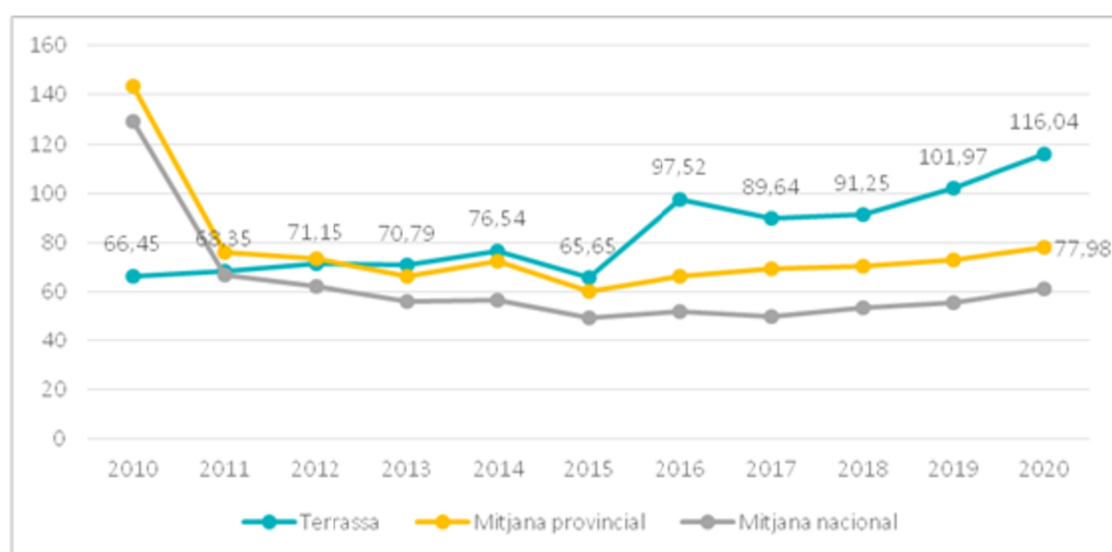
Gràfic 29. Evolució inversió municipal en Serveis Socials. Terrassa 2010-2020.



Font: Elaboració pròpia a partir dels pressupostos municipals. (Transparència, Catalunya)

Per posar aquests valors en context, el gràfic 30 reflecteix la inversió total en serveis socials ajustada per quantitat d'habitants a Terrassa i la mitjana d'altres territoris. Això permet entendre si el creixement en la inversió total és net o es deu també a l'augment de la població en el mateix període. Com es pot veure, la inversió per habitant a Terrassa és creixent es miri com es miri, d'una manera més pronunciada que en la mitjana dels territoris provincial i nacional. La inversió per habitant del municipi passa d'estar per sota de la mitjana de la província a estar gairebé un 50% per sobre l'any 2020, amb 116 euros per persona.

Gràfic 30. Evolució de la inversió de Serveis Socials per habitant. Terrassa 2010-2020



Font: Elaboració pròpia a partir dels pressupostos municipals. ([Transparència, Catalunya](#)).

#### 4.3.4. Relació amb altres serveis municipals

Tal i com s'ha explicat anteriorment, per als Serveis Socials és molt important assegurar la transversalitat i coordinació entre serveis municipals. La complexitat de les necessitats que s'aborden des dels Serveis socials fa que sigui imprescindible mantenir una comunicació i coordinació constants amb altres serveis municipals especialitzats.

Arran de les entrevistes a professionals, es detecta la voluntat de treballar en xarxa i de manera col·laborativa. Això no obstant, s'apunten algunes limitacions que dificulten el treball transversal. Per això, cal generar i enfortir mecanismes de comunicació i col·laboració constant entre Serveis Socials i els serveis que aborden els eixos de discriminació (Gènere, LGTBI+, Ciutadania,

Capacitats Diverses, Cicles de la vida -Infància, Joventut, Gent gran), així com també amb els serveis que aborden àmbits concrets (Educació, Habitatges, Ocupació, etc.).

D'aquesta manera es podrà fomentar una anàlisi conjunta basada en problemàtiques concretes i posant la persona al centre. A la vegada, aquest treball coordinat permetrà estratègies comunes i donar respostes més integrals, efectives i adequades a la realitat.

## 5. TRANSFORMACIÓ DEL MODEL DE SERVEIS SOCIALS

El Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2021-2024 proposa un full de ruta que ha de ser el motor de canvi per construir, a partir del consens, el lloc de trobada del sector per abordar les necessitats socials de tota la població i enfortir el Sistema català de serveis socials. Aquest Pla té com a principal repte adaptar-se a un context social cada vegada més fràgil. L'acumulació de crisis i un context global cada vegada més desigual impacta en els territoris, fent cada vegada més diversos i complexos els perfils i les situacions de vulnerabilitat a les que cal donar una resposta.

Cal tenir en compte que, la literatura acadèmica sobre la burocratització en els serveis socials emfatitza la tendència a l'enfocament administratiu de la intervenció social, deixant els serveis socials amb tasques rutinàries i respostes estandarditzades (Vicente, Arredondo i Rodriguez, 2019). Avui és necessari un **replantejament de la intervenció social, amb solucions innovadores** que redueixin la burocratització, agilitzin els procediments (Berasaluze i Ovelles, 2022) i canviïn el focus reactiu actual.

Actualment el sistema es troba congestionat amb sol·licituds de necessitats materials per subsistir, el qual ha hagut de centrar la intervenció en les tasques per gestionar les prestacions i, al seu torn, sovint s'ha situat la intervenció en una posició reactiva davant d'una realitat que es considerava superada en el moment anterior. La compartimentació encara existent entre els anomenats serveis socials bàsics i els especialitzats i la gran diversificació de proveïdors de serveis esdevé una altra de les febleses del sistema.

Tal i com s'expressa al Document de Bases per a un Marc de referència del treball comunitari als Serveis Socials (Marta Ballester i Claudia Manyà 2022)» *.. part de la sobrecàrrega de tasques dels serveis socials s'explica per la falta de claredat sobre l'objecte d'intervenció que li és propi. Aquest fet es deu, d'una banda, a un perímetre d'acció desdibuixat, de manera que la inèrcia el porta a abraçar un camp d'intervenció excessivament ampli i, de l'altra, que tradicionalment el Sistema de*

*serveis socials ha incorporat encàrrecs procedents d'altres àmbits de protecció social i, per tant, ha suplert altres sistemes o àmbits d'actuació»<sup>9</sup>*

Hem d'avançar en la integració de l'atenció a les persones de manera que s'atengui de manera conjunta i coherent les diferents àrees des de la inclusió social (ocupació, habitatge, educació, salut, xarxes comunitàries, etc.).

### 5.1. Missió i visió

Per a avançar cap aquest nou model de transformació dels Serveis Socials, des de Terrassa compartim la missió i visió del Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2021-24.

- **Missió:** acompanyar les persones al llarg del seu cicle vital amb actuacions de promoció, prevenció i protecció i, alhora, oferir a totes les persones la cura i els suports necessaris perquè s'apoderin i siguin autònomes en el desenvolupament del seu projecte de vida i l'incloguin i vinculin al seu entorn familiar i comunitari.
- **Visió:** el Sistema català de serveis socials ha de ser:
  - universal, proactiu, preventiu, accessible i equitatiu, que potenciï la intervenció a l'entorn pròxim i a la comunitat, que fomenti la participació activa, l'exercici dels drets i que personalitzi una intervenció integrada tant a nivell sectorial com territorial.
  - liderat pel sector públic amb sinergies amb el sector social, les iniciatives socials i els actors comunitaris, basat en el coneixement que impulsi la innovació, que potenciï les professions socials i els professionals i el seu desenvolupament com a garantia de qualitat i que contribueixi a la transformació social i al progrés.

Aquests són la base en la que s'ha d'anar adaptant el nou model de Serveis Socials a la realitat de Terrassa.

---

<sup>9</sup> Document de Bases per a un Marc de referència del treball comunitari als Serveis Socials (Marta Ballester i Clàudia Manyà 2022)  
pàg.9

## 5.2. Principis inspiradors

Anem vers uns Serveis Socials que, com ja es proposava al 1er Pla estratègic de serveis socials de Terrassa 2010-13, han de promoure polítiques preventives i comunitàries, la cohesió i benestar socials, la promoció de condicions perquè la llibertat i la igualtat d'oportunitats de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives.

Els principis que orienten les propostes d'actuació són:

- Posar l'accent en l'autonomia personal i les capacitats pròpies.
- La promoció d'actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de llurs vides.
- La igualtat i reconeixement de drets de les persones destinatàries.
- Vetllar per una intervenció integral i coherent.
- Priorització de la prevenció i la intervenció comunitària.
- Qualitat dels serveis.
- Mirada interseccional.
- Enfocament multidimensional.
- Consens i co-governança.

## 5.3. La mirada interseccional

Des del Pla estratègic de serveis socials de Terrassa 2023-27, destaquem que, cal incorporar un enfocament de drets que posi les persones al centre. Això suposa que tant les anàlisis com les actuacions han d'estar dirigides a protegir, garantir i defensar els drets de la ciutadania. Cal tenir en compte, però, que la ciutadania no és neutra i per tant cal superar la concepció d'una ciutadania en general i entendre que la ciutadania és diversa. Aquesta diversitat, que és un element positiu, pot esdevenir un problema quan es tradueix en desigualtats. El gènere, l'origen, la diversitat sexual i afectiva, la classe social, la diversitat funcional, o l'edat, entre altres, poden suposar motius de discriminació i per tant de desigualtat. Les persones no són definides només per un d'aquests eixos, sinó que estan entrecreuats.

En aquest sentit, **la interseccionalitat és una manera de mirar i entendre les desigualtats**, que va més enllà de la classificació de les persones segons una de les seves característiques que les

representen. Per tant, posar les persones al centre suposa tenir en compte aquests factors de manera interseccional a la vegada que es reconeix la seva agència i protagonisme en la definició del propi projecte de vida.

#### **5.4. La mirada comunitària**

En els darrers anys el treball comunitari ha sofert una embranzida tant a nivell de Catalunya, com a nivell local, per repensar i enfortir el Sistema català dels serveis socials.

Aquesta embranzida a vingut de la mà dels PESSC, el Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2021-2024. Més concretament de l'eix 5 que insta a "cercar l'encaix del treball social comunitari dins de la xarxa social de l'atenció primària (referenciat a l'article 17 de la Llei 12/2007), tenint present que qualsevol professional de la intervenció social pot treballar la dimensió comunitària" (DTSF, 2021:34).

L'aposta política és fonamental per transformar l'actual model de Serveis Socials. També és important destacar que les propostes per incloure l'activitat comunitària es donen en un context de tensió del Sistema dels Serveis Socials (Aguilar 2020), entre la funció tradicional d'assistència social i garantia d'ingressos i la funció intervenció en pro de la interacció (Fontanova, 2018).

El treball comunitari és una estratègia imprescindible per potenciar els vincles de suport mutu i la cohesió social, vetllant per la participació i el protagonisme de les persones, especialment de les que es troben en situació de desigualtat, i enfortint la corresponsabilitat comunitària. Es tracta el treball comunitari com una tasca independent i segregada a l'activitat quotidiana del servei i amb dificultats per establir connexions entre abordatges (Aguilar, 2020). Com quelcom que passa fora dels centres de serveis socials i de manera desconnectada de les demandes i necessitats que arriben quotidianament als despatxos.

Des d'aquest Pla estratègic de serveis socials de Terrassa 2023-27 s'entén el treball comunitari des d'una dimensió més estratègica, entendre el treball comunitari com quelcom integrat al model d'intervenció, i no únicament com un desplegament d'accions i projectes. La transversalització del treball comunitari al contínuum del procés d'atenció implica concebre'l com una mirada, i una intencionalitat, que posem en tota la tasca quotidiana del servei.

## 6. EIXOS ESTRATÈGICS, OBJECTIUS I LÍNIES D'ACTUACIÓ

El Pla estratègic dels serveis socials de Terrassa 2023-2027 defineix quatre eixos estratègics que hauran de permetre poder transformar el seu model d'acció posant l'accent en la participació de les persones que són ateses en els serveis socials, reorganitzant la seva estructura i generant una cultura d'acció comunitària tant en la organització com en el territori.

### 6.1. Eix estratègic 1. El personal professional i l'atenció centrada en les persones

El model d'atenció centrada en la persona ha de valorar l'autonomia personal i els llaços socials com a factors generadors d'oportunitats vitals, ha de reconèixer la diversitat i garantir les respostes personalitzades.

El desplegament d'aquest model requereix un canvi cultural en la relació persona–professional dels serveis socials. Per tant, orientar els Serveis Socials cap a l'atenció centrada en la persona i la seva interacció requereix incorporar de manera sistemàtica metodologies d'intervenció i tecnologies noves, treballar amb perspectiva de gènere, reforçar la comunicació i participació de la ciutadania en les polítiques socials i acompanyar el sistema de canvi i adaptació a les necessitats de les persones en la planificació, l'organització i la gestió.

Al mateix temps, s'ha de separar clarament la intervenció social dels processos de tramitació i gestió de les prestacions i, paral·lelament, els diferents sistemes de l'estat del benestar han d'incorporar, cada cop més, la inclusió, l'atenció comunitària i la diversitat com una estratègia pròpia.

#### Objectius:

- Acompanyar les persones, famílies, grups i comunitats al llarg del seu cicle vital per tal d'apoderar-los en la definició del seu projecte de vida i aconseguir l'autonomia d'acord amb els seus valors i les seves decisions.
- Incorporar nous models, mètodes i competències professionals per situar les persones al centre del sistema.
- Impulsar processos de coneixement i de millora continua en un marc de recerca, innovació i desenvolupament professional.

- Definir les competències professionals de caràcter transversal, d'autogestió emocional i relacionals.
- Promoure els espais de reflexió ètica en la intervenció social.
- Incorporar l'acció professional a l'entorn de la persona.
- Promoure la participació dels professionals en la planificació.
- Donar a conèixer els Serveis Socials.

### **Línies d'actuació:**

- 1) Elaborar un protocol d'apoderament en autonomia i participació centrat en considerar a la persona com a protagonista del seu propi projecte de vida.
- 2) Estructurar espais grupals estables com a sistema d'atenció.
- 3) Establir la metodologia adequada per aplicar-lo a partir de la reflexió entorn a la relació persona-professional.
- 4) Crear espais interns permanents de reflexió, anàlisi i avaluació per tal de generar coneixement i millora contínua de la organització.
- 5) Crear un banc local de bones pràctiques que potenciï la transferència d'experiències.
- 6) Crear espais permanents per la cura i acompanyament professional i dels equips per la gestió emocional i relacional.
- 7) Crear el Comitè d'Ètica Local.
- 8) Comunicar les accions que s'impulsen des dels dels Serveis Socials.
- 9) Fer ús de les xarxes socials i eines digitals.
- 10) Fer accessibles els Serveis Socials.

## 6.2. Eix estratègic 2. La reorganització dels serveis socials municipals

El Sistema català de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions de titularitat pública i privada destinats a «assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones» (Llei 12/2007, d'11 d'octubre).

Amb l'aprovació de la Llei de serveis socials s'han desenvolupat diferents actuacions dirigides a enfortir i articular els serveis que configuren el Sistema català de serveis socials. El Pla estratègic de serveis socials de Terrassa 2023-27 ha de permetre avançar encara més en la consecució d'un sistema estructurat de serveis socials de qualitat, innovador, integrat, eficaç i que arribi a tota la població.

### Objectius:

- Organitzar el Serveis Socials locals com un sistema de serveis integrats, universals, de qualitat i preventius.
- Crear espais d'integració de l'atenció social primària i especialitzada per avançar cap a una intervenció social integrada al llarg del cicle vital de les persones.
- Generar espais de cogovernança per tal de donar respostes consensuades efectives i holístiques a les necessitats socials.

### Línies d'actuació:

- 1) Establir protocols sobre àmbits específics que necessitin la integració de tots els sistemes i estableixin les interaccions entre serveis (salut, educació, ocupació, habitatge...).
- 2) Revisar l'estructura de la organització per tal d'alinejar-la en benefici de l'autonomia, l'apoderament de les persones i la prevenció.
- 3) Crear un observatori social que realitzi estudis d'impacte social, d'impacte en qualitat de vida de les persones i en retorn econòmic de la inversió social.
- 4) Dotar als serveis socials del personal necessari, la distribució en el territori segons necessitats integrar els nous rols professionals per garantir la qualitat del servei.

- 5) Disposar del personal necessari segons Contracte Programa.
- 6) Dotar l'Oficina de prestacions dels recursos adequats per avançar en la gestió de les prestacions i continuant desburocratitzant els equips bàsics.
- 7) Consolidar l'eina de cribratge per avançar en una metodologia de diagnosi social compartida i única a la ciutat.
- 8) Crear eines metodològiques, informàtiques i comunicatives per a garantir la integració de sistemes de la organització municipal.
- 9) Crear una intranet de Serveis Socials que faciliti la tasca del personal professional.

### **6.3. Eix estratègic 3. L'acció comunitària i la prevenció com a motor de transformació social**

L'acció comunitària es planteja com un procés d'enfortiment dels equips tècnics dels Serveis Socials Bàsics, a través de compartir un mateix llenguatge i marc entorn el treball comunitari i de dotar-se de noves eines i estratègies de treball que permetin reforçar la perspectiva comunitària i inclusiva al model d'intervenció.

Cal construir col·lectivament el marc d'acció, definir un objectiu clar, delegar poder a les bases, a la ciutadania i al personal tècnic que estan a primera línia per poder definir quines necessitats cal abordar i qui ha de formar part del procés.

Els processos comunitaris han de permetre que hi hagi espais de cogovernança i han de facilitar el treball transversal entre els diferents departaments o serveis de l'Ajuntament, posant al centre la problemàtica que s'ha d'abordar. De la mateixa manera, han de facilitar o generar espais de treball entre les diferents administracions per poder elaborar estratègies comunes a problemes comuns que sovint són estructurals.

Per poder impulsar polítiques comunitàries cal que hi hagi una voluntat política i una aposta, per part dels càrrecs de comandament, de donar directrius als equips per tal de construir un model d'acció comunitària. Aquest procés ha de ser construït de manera horitzontal.

Així doncs, cal voluntat, apostar i tenir un objectiu clar per impulsar polítiques comunitàries i, a la vegada, cal repensar l'estructura, tant de recursos humans com econòmics, per poder generar les

condicions necessàries per caminar cap a un model preventiu i comunitari i defugir l'assistencialisme a què es veuen abocats els professionals per l'emergència de la vida quotidiana.

### **Objectius:**

- Contribuir a difondre i posar en valor les diferents iniciatives i bones pràctiques comunitàries que s'impulsin des del territori.
- Avançar cap a un model d'acció comunitària que unifiqui mirades, discursos i metodologies d'intervenció al territori i que impliqui als diversos serveis que hi intervenen.
- Acompanyar als Serveis Socials Bàsics en la transició cap a metodologies d'acció comunitària.
- Determinar el marc territorial on prioritzar una acció comunitària inclusiva.
- Capacitar i donar suport tècnic en acció comunitària i inclusió social a professionals i agents del territori.
- Articular espais de treball conjunt que ajudin a abordar de forma integral les problemàtiques socials.
- Definir entre el personal professional i els agents del territori i, mitjançant una metodologia comunitària, quins factors d'exclusió s'abordaran.
- Conèixer la situació de l'exclusió social i l'impacte comunitari realitzant diagnòstics conjuntament amb els agents del territori.

### **Línies d'actuació:**

- 1) Creació d'un Equip Tècnic en Acció Comunitària Inclusiva (ETAC).
- 2) Difusió de bones pràctiques entre el personal de l'Atenció Primària.
- 3) Creació i consolidació d'un grup motor encarregat de liderar l'estratègia comunitària inclusiva a l'Ajuntament de Terrassa. En formaran part l'ETAC i professionals dels serveis que intervenen al territori: altres professionals de Serveis Socials, professionals de Joventut, de l'Àrea de Territori, etc.
- 4) Jornades de coneixença dels diversos equips implicats en el procés i en tots els territoris (de tots els grups motor).

- 5) Elaboració d'un marc comú per abordar els projectes: fases, criteris, elements i eines que han de permetre avançar en una metodologia comuna.
- 6) Sessions conjuntes d'avaluació del marc comú acordat per compartir metodologies i estratègies.
- 7) Formació en acció comunitària a tot el personal de l'Atenció Primària.
- 8) Difusió del marc comú per abordar els projectes i programes: difusió dels criteris metodològics i estratègies adoptades pels grups motors.
- 9) Formar en el model d'acció comunitària inclusiva als serveis municipals amb perfils professionals que intervenen al territori.
- 10) Proposar accions formatives amb els agents socials del territori.
- 11) Identificació dels agents que haurien de participar per poder copsar tota la diversitat de visions i realitats existents per definir les accions.
- 12) Seguiment i avaluació dels projectes o programes proposats.
- 13) Implementar la metodologia d'acció comunitària inclusiva als territoris escollits per abordar els factors d'exclusió.
- 14) Elaborar nous diagnòstics conjunts en aquells barris que s'incorporen al programa, si escau.

## 7. IMPLEMENTACIÓ I GOVERNANÇA

Es proposa sistematitzar una estructura de coordinació que incorpori la dimensió comunitària, s'organitzi com a espai intern i transversal, on compartir informació i definir estratègies d'intervenció.

L'estructura de governança del Pla estratègic dels serveis socials de Terrassa, ha de tenir en compte les diferents dimensions de la intervenció, les persones, els i les professionals, els recursos, les entitats i els agents socials del territori i la influència que poden la resta d'administracions en el desenvolupament del mateix.

En primer lloc caldrà, impulsar una **Comissió de cogovernança i coneixement** del Pla estratègic dels serveis socials composta per representants de l'estructura dels serveis socials, altres àrees de l'Ajuntament i serveis municipals, equipaments, entitats del tercer sector i agents socials referents del territori.

Amb l'objectiu de que s'incorpori la visió i experiència de les diferents dimensions de l'acció social, aquest espai es planteja que sigui interdisciplinari i interjeràrquic; participarien treballadors socials, educadores socials, psicòlogues, caps, personal municipal, experts externs i altres.

Les funcions principals d'aquest espai serien les següents:

- Informar del desplegament del PESS.
- Elaborar propostes per desplegar el PESS.
- Analitzar, seguir i avaluar el desplegament del PESS.
- Analitzar, seguir i avaluar el desplegament dels plans directors o de les estratègies derivades del PESS.

És en aquest espai on el paper de les entitats i agents socials de la ciutat pren rellevància. Donant resposta a una de les demandes formulades pel Pla de xoc 2022-2026, els dos espais de seguiment i avaluació que proposen les entitats, la Comissió i l'equip de seguiment, tenen un paper important pel que fa al seguiment i avaluació del Pla.

En segon lloc, es planteja consolidar la **Comissió d'acció comunitària**, on es puguin analitzar i definir estratègies comunitàries a problemàtiques comuns de diferents àmbits com, per exemple, l'habitatge, la salut mental o la solitud no desitjada, entre d'altres.

Aquest espai hauria d'estar format per professionals dels serveis socials, equipaments, tercer sector i les àrees corresponents de l'administració. L'objectiu principal d'aquesta comissió és fomentar la corresponsabilitat, optimitzar recursos, generar sinergies i co-construir xarxes de suport entre els diferents agents implicats posant al centre a les persones.

## 8. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

La implementació del Pla estratègic de serveis socials de Terrassa ha d'anar acompanyada d'un seguiment que asseguri que l'execució del Pla es realitza de manera adequada, d'acord amb els objectius exposats i les línies d'actuació definides. Per a això, és necessari que existeixi un esquema que permeti conèixer quines són les fites i esdeveniments importants a cada moment del temps i un equip de persones que pugui fer aquest treball i, al mateix temps, tenir la capacitat de prendre les mesures correctores necessàries.

Aquest Pla proposa que es realitzi un seguiment a tres nivells:

- Seguiment de les accions del Pla a través d'indicadors d'implementació.
- Seguiment dels objectius específics del Pla a través d'indicadors de resultat i impacte.
- Seguiment de la implementació mitjançant l'estructura de governança del Pla.

És necessari que els mecanismes previstos per al seguiment i l'avaluació siguin sistemàtics, fàcils i àgils d'aplicar i que comptin amb la col·laboració de tot el personal tècnic i agents socials involucrats en la seva implementació.

### 8.1. Seguiment, avaluació i revisió

Durant la implementació del Pla es treballarà per establir una coordinació entre tots els actors responsables de dur a terme les actuacions acordades per a assolir els seus objectius. Durant el període de vigència del Pla estratègic de serveis socials, mitjançant els diferents espais

d'implementació i governança, descrits a l'apartat 6, es vetllarà pel desplegament del Pla i assessorarà els serveis implicats en tot el que sigui necessari per a implementar les actuacions fixades, i aquelles que siguin sobrevingudes.

El seguiment i l'avaluació d'un pla han de ser responsabilitat de les persones responsables de la seva elaboració i implementació, però per a poder dur-los a terme és necessari comptar amb la col·laboració de tot l'equip d'implementació de les accions. Per aquesta raó, es proposa crear un equip intern responsable de la implementació dels mecanismes de recollida d'informació que puguin alimentar els indicadors seleccionats.

Així mateix, es proposa que sigui aquest equip intern el que realitzi un seguiment dels avanços de cadascuna de les accions de manera regular mitjançant trobades de manera periòdica, que tinguin en compte el cronograma d'implementació de cada eix estratègic i es comparteixi informació sobre els seus desenvolupaments.

D'aquesta manera, el seguiment per eix estratègic, en combinació amb el seguiment de les actuacions i dels indicadors rellevants permetran realitzar els ajustos de curs necessaris, implementar millores i assegurar la qualitat de la implementació del Pla de manera que aconseguixi els objectius proposats.

El Pla disposarà d'un sistema de seguiment continuat que permetrà valorar-ne anualment el grau d'execució. Es realitzarà un informe anual que reculli, a nivell quantitatiu, el grau d'execució dels indicadors de les accions recollides al Pla, així com els recursos invertits.

Als dos anys d'implementació del Pla, a aquest informe s'hi afegirà una avaluació qualitativa del nivell d'execució de les accions que es presentarà amb l'objectiu de revisar el Pla per avaluar la direcció i vigència d'aquest, així com la possibilitat de modificar o afegir eixos estratègics, objectius i noves accions, com a document viu que vol ser.

Al final del període d'execució del Pla es realitzarà un informe d'avaluació que ofereixi elements per valorar el treball realitzat i enfocar les futures polítiques de Serveis Socials a Terrassa.

Els informes de seguiment, avaluació i revisió seran presentats i debatuts en els diferents espais de governança del Pla.

## 8.2. Difusió dels resultats

Finalment, és fonamental que els compromisos assumits i els avanços reeixits siguin reportats públicament de manera sistemàtica i transparent perquè la ciutadania pugui accedir a la informació. En aquest sentit, s'haurà de valorar la incorporació dels avanços del Pla a les memòries i als informes estadístics anuals.

A part dels mecanismes de rendiment de comptes amb els serveis municipals i agents socials que hi participen, que hem explicat a l'apartat anterior, tal com indica la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, els resultats de la implementació, seguiment i avaluació del Pla Estratègic de Serveis Socials, seran públics per a tota la ciutadania mitjançant el Portal de Transparència de l'Ajuntament de Terrassa. Amb periodicitat anual es publicaran els informes de seguiment i avaluació.

## 8.3. Pressupost i calendari general del Pla

A inici d'any i amb periodicitat anual, s'elaborarà un document complementari on es recollirà les accions planificades per a cada any i el pressupost que s'hi destinarà. El pressupost per a aquest Pla estratègic resta vinculat a l'aprovació anual del pressupost de l'Ajuntament de Terrassa i de la quantitat que correspon als Serveis Socials i a la resta de serveis municipal implicats en el Pla, una part de la qual es destinarà a l'execució de les accions plantejades en aquest document, en funció de les que anualment es prioritzin.

## 9. ANNEX

### 9.1. Documents i referències bibliogràfiques

- Ajuntament de Barcelona. Guia operativa d'avaluació de l'acció comunitària. Ajuntament de Barcelona. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports (2015).
- Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona (IERMB). Desigualtats socials i urbanes a Terrassa: Diagnosi de la cohesió social de la ciutat (2018).
- Ajuntament de Terrassa. Indicadors bàsics de ciutat per districtes 2020. Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat.
- Ajuntament de Terrassa. Impacte de la COVID-19 a Terrassa. Enquesta ciutadana (2020).
- Ajuntament de Terrassa. Informe sobre l'evolució del mercat de treball a Terrassa. 3r trimestre de 2021. Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat.
- European Commission (2022). Study on Social Services with Particular Focus on Personal Targeted Social Services for People in Vulnerable Situations,
- Fantova, Fernando (2022). Políticas sociales, organizaciones solidarias e innovación social.
- Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (Ivàlua), 2020. Eina pràctica 1.1. Com puc elaborar una Teoria del Canvi?
- La violència contra les dones (2019).
- Marchioni, Marco. Comunidad, participación y desarrollo.
- Memòria del Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat de Terrassa, 2020 (2021).
- Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024. Generalitat de Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
- Subirats, Joan i Gomà Ricard (2019). Canvi d'època i de polítiques públiques a Catalunya.