

INFORME DE SEGUIMENT 2023
PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS 2023-2027

Juny 2024

Nom del Pla: Pla Estratègic de Serveis Socials

Període de vigència: 2023-2027

Període de seguiment/ avaluació del Pla: abril de 2023 a desembre 2023

Descripció

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 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 2º 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.

Críteris i metodologia del Pla

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.

Seguiment del Pla

El Pla preveu 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 intern-jeràrquic; participarien treballadors socials, educadores socials, psicòlogues, caps, personal municipal, experts externs i altres.

Actuacions i resultats assolits

En aquests vuit mesos d'implementació del Pla s'ha avançat si bé no al ritme planificat. No obstant això, durant aquests mesos de l'any 2023 s'han realitzat diferents accions que cal remarcar:

Eix estratègic 1

El personal professional i l'atenció centrada en les persones

- alguns equips bàsics d'atenció social tenen establerts espais d'atenció grupal, caldrà treballar al llarg del Pla perquè siguin espais estables en els diferents equips
- s'ha creat un espai de reflexió, una comissió de treball per elaborar el nou model alimentari de ciutat. Aquest model s'està elaborant des de la perspectiva de treballar l'autonomia, l'apoderament i la participació de la persona com a protagonista del seu propi projecte de vida i com a responsable de la presa de decisions respecte del seu projecte vital.
- s'ha començat a treballar en una proposta per la cura i acompanyament dels equips per la gestió emocional i relacional que podrà realitzar-se al llarg de l'any 2024.

Eix estratègic 2

La reorganització dels serveis socials municipals

- s'han incorporat els professionals corresponents al contracte programa de l'any 2023
- s'ha sol·licitat el suport a la Diputació per tal de disposar d'un acompanyament tècnic per tal de fer un estudi per dimensionar la Oficina de prestacions d'acord a les necessitats tal i com també s'ha establert al Pla de Mandat
- s'ha incrementat el nombre d'equips que utilitzen l'eina de cribratge per avançar en una metodologia de diagnòstic social compartida i única a la ciutat.

Eix estratègic 3

L'acció comunitària i la prevenció com a motor de transformació social

Els objectius i línies d'actuació previstes en aquest tercer eix es treballen mitjançant l'Acció Comunitària Inclusiva (ACI). Aquesta s'emmarca a la fitxa 52 de Plans, programes i projectes comunitaris, del Contracte Programa de la Generalitat de Catalunya, fusionant i transformant la metodologia de treball dels antics PLIS i PDC, fusionats des del 2020.

A través del Contracte Programa es crea i consolida l'equip ETAC (Equip Tècnic d'Acció Comunitària Inclusiva) per poder donar continuïtat i plantejar noves actuacions pel que fa a l'acció comunitària inclusiva a la ciutat de Terrassa.

De forma anual l'ETAC elabora un pla d'acció vinculat directa i indirectament amb els objectius i línies estratègiques d'aquest tercer eix. A continuació es detallen els objectius i les accions previstes al Pla d'Acció Anual del 2023 i desenvolupades per l'Equip Tècnic d'Acció Comunitària Inclusiva.

Durant el primer semestre de l'any 2023, s'ha treballat majoritàriament el primer objectiu, posant en marxa totes les accions plantejades. Paral·lelament, s'han treballat algunes accions de l'objectiu 2 i 3, en concret el treball conjunt amb altres serveis (acció 2.4), i abordar la continuïtat dels espais i processos dels antics PDC (acció 3.1).

Durant el segon semestre, s'ha desenvolupat, paral·lelament amb els altres objectius, el quart objectiu, en relació amb l'avaluació.

Els objectius i les accions desenvolupades al 2023 han estat les següents:

1. Acompanyar a l'impuls de la mirada comunitària als Serveis Socials Bàsics

- 1.1. Elaborar i impartir formació ACI a tot el personal tècnic dels SEBAS.
- 1.2. Mapar i «avaluar/analitzar com a punts de millorar les accions comunitàries que es desenvolupen des dels SEBAS.
- 1.3. Creació del Grup Motor.

2. Desenvolupar accions estratègiques amb serveis de l'Àrea i resta de l'Ajuntament

- 2.1. Treballar en el disseny de l'Espai Estratègic de Coordinació Comunitària.
- 2.2. Suport als SEBAS en el desenvolupament d'accions comunitàries.
- 2.3. Participació en el disseny i implementació d'accions comunitàries inclusives en altres serveis.

3. Alinear els diferents agents del territori en la construcció d'accions comunitàries

- 3.1. Abordar la continuïtat dels espais i processos impulsats des dels antics PDC.
- 3.2. Participació en les Taules Tècniques de Joventut.
- 3.3. Formació a les Taules Tècniques de Joventut dels Districtes 2 i 5.

4. Incorporar l'avaluació dins el procés com a mecanisme de millora

- 4.1. Avaluació inicial i final del procés formatiu a Serveis Socials.
- 4.2. Participació en el Grup de Contrast d'avaluació de la Fitxa 52.
- 4.3. Avaluació política pública Fitxa 52 Contracte Programa.

5. Accions transversals

- 5.1. Accions vinculades amb les tasques pròpies de l'Observatori Comunitari.
- 5.2. Participació en l'espai de Millora i Intercanvi PLACI de la Diputació de Barcelona.
- 5.3. Participació a «SOM ETAC» Servei d'Acció Comunitària Drets Socials Generalitat de Catalunya.
- 5.4. Trobada metodològica territorial d'Acció Comunitària Inclusiva a Terrassa.
- 5.5. Participació a la 1^a Trobada metodològica d'Acció Comunitària Inclusiva de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària de la Generalitat de Catalunya.
- 5.6. Reunions amb altres municipis ACI.
- 5.7. Actualització i manteniments dels indicadors socials de l'Àrea d'Acció Social i Cicles de la Vida.

Valoració

Al marge d'aquelles actuacions que ja s'han pogut iniciar, el fet de no haver pogut desenvolupar la metodologia prevista en el Pla i per tant no haver pogut constituir l'equip de governança ni haver pogut validar els indicadors d'avaluació, implica un retard en el desenvolupament d'aquest que caldrà gestionar durant l'any 2024.

Finançament. Recursos utilitzats

El finançament corresponent a les accions desenvolupades dels eixos 1 i 2 correspon a capítol 1 i respecte de l'eix 3 hi ha una part de finançament de capítol 1 i una part de capítol 2.

Annex 1

Quadre per eixos estratègics, objectius i línies d'actuació

SEGUIMENT ANUAL_2023_ PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS. PER EIXOS ESTRATÈGICS		
EIXOS	OBJECTIUS	LÍNIES D'ACTUACIÓ
EIX 1: El personal professional i l'atenció centrada en les persones	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	1.1. Elaborar un protocol d'apoderament en autonomia i participació centrat en considerar a la persona com a protagonista del seu propi projecte de vida.
		1.2. Estructurar espais grupals estables com a sistema d'atenció.
		1.3. Establir la metodologia adequada per aplicar-lo a partir de la reflexió entorn a la relació persona-professional.
		1.4. Crear espais interns permanents de reflexió, anàlisi i avaluació per tal de generar coneixement i millora contínua de la organització.
		1.5. Crear un banc local de bones pràctiques que potenciï la transferència d'experiències.
		1.6. Crear espais permanents per la cura i acompanyament professional i dels equips per la gestió emocional i relacional.
		1.7. Crear el Comitè d'Ètica Local.
		1.8. Comunicar les accions que s'impulsen des dels dels Serveis Socials.
		1.9. Fer ús de les xarxes socials i eines digitals.
		1.10. Fer accessibles els Serveis Socials.

SEGUIMENT ANUAL_2023_ PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS. PER EIXOS ESTRATÈGICS		
EIXOS	OBJECTIUS	LÍNIES D'ACTUACIÓ
EIX 2: La reorganització dels serveis socials municipals	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	2.1. Establir protocols sobre àmbits específics que necessitin la integració de tots els sistemes i estableixin les interaccions entre serveis (salut, educació, ocupació, habitatge...).
		2.2. Revisar l'estructura de la organització per tal d'alinejar-la en benefici de l'autonomia, l'apoderament de les persones i la prevenció.
		2.3. 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.
		2.4. 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.
		2.5. Disposar del personal necessari segons Contracte Programa.
		2.6. Dotar l'Oficina de prestacions dels recursos adequats per avançar en la gestió de les prestacions i continuant desburocratitzant els equips bàsics.
		2.7. Consolidar l'eina de cribatge per avançar en una metodologia de diagnosi social compartida i única a la ciutat.
		2.8. Crear eines metodològiques, informàtiques i comunicatives per a garantir la integració de sistemes de la organització municipal.
		2.9. Crear una intranet de Serveis Socials que faciliti la tasca del personal professional.

SEGUIMENT ANUAL_2023_PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS. PER EIXOS ESTRATÈGICS		
EIXOS	OBJECTIUS	LÍNIES D'ACTUACIÓ
EIX 3: L'acció comunitària i la prevenció com a motor de transformació social	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	3.1. Creació d'un Equip Tècnic en Acció Comunitària Inclusiva (ETAC).
		3.2. Difusió de bones pràctiques entre el personal de l'Atenció Primària.
		3.3. 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.
		3.4. Jornades de coneixença dels diversos equips implicats en el procés i en tots els territoris (de tots els grups motor).
		3.5. Elaboració d'un marc comú per abordar els projectes: fases, criteris, elements i eines que han de permetre avançar en una metodologia comuna.
		3.6. Sessions conjuntes d'avaluació del marc comú acordat per compartir metodologies i estratègies.
		3.7. Formació en acció comunitària a tot el personal de l'Atenció Primària.
		3.8. Difusió del marc comú per abordar els projectes i programes: difusió dels criteris metodològics i estratègies adoptades pels grups motors.
		3.9. Formar en el model d'acció comunitària inclusiva als serveis municipals amb perfils professionals que intervenen al territori.
		3.10. Proposar accions formatives amb els agents socials del territori.
		3.11. Identificació dels agents que haurien de participar per poder copsar tota la diversitat de visions i realitats existents per definir les accions.
		3.12. Seguiment i avaluació dels projectes o programes proposats.
		3.13. Implementar la metodologia d'acció comunitària inclusiva als territoris escollits per abordar els factors d'exclusió.
		3.14. Elaborar nous diagnòstics conjunts en aquells barris que s'incorporen al programa, si escau.