



AJUNTAMENT DE  
**Vilanova i la Geltrú**



MEMÒRIA DESCRIPTIVA DE L'ACCIÓ  
DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS

AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

Edició març 2018. Revisió novembre 2022.

## INDEX

---

	Pàgina
1.- Introducció.....	4
2.- La població de la ciutat de Vilanova i la Geltrú.....	5
3.- Els Serveis Socials bàsics.....	5
4.- Circuit d'atenció dels Serveis Socials bàsics.....	6
5.- Estructura organitzativa dels Serveis Socials a Vilanova i la Geltrú.....	7
5.1.- Equips de treball.....	8
5.2.- Àmbits de treball.....	11
6.- El capital humà de Serveis Socials.....	13
6.1.- Serveis externalitzats i serveis sota la modalitat de conveni.....	13
6.2.- La formació dels professionals.....	19
6.3.- La cura dels professionals.....	19
7.- Actuacions directes amb les famílies/persones .....	19
8.- Necessitats socials ateses.....	20
9.- Comunicats.....	21
10.- Àmbit d'atenció a les persones.....	23
10.1.- Economat de Vilanova i la Geltrú.....	23
10.2.- Ajuts d'urgència social.....	26
10.3.- Prestació de la RGC (Renda Garantida de Ciutadania).....	27
10.4.- Servei d'allotjament d'urgència.....	27
10.5.- Projecte prelaboral.....	28
10.6.- Habitatge.....	29
10.7.- Onada de fred.....	30
10.8.- Protocol d'acumuladors.....	31
10.9.- Servei de rober.....	32
10.10.- Espais esmorzars i sopars.....	32
10.11.- Pobresa energètica.....	33
11.- Àmbit infància i adolescència.....	37
11.1.- Espais familiars 0 - 3 anys .....	37
11.2.- Projecte d'intervenció als centres educatius de primària i secundària.....	39

11.3.- Campanya Cap infant sense joguina de Creu Roja.....	40
11.4.- Suport a l'escolaritat.....	40
11.5.- Beques menjador escolar.....	41
11.6.- Beques activitats d'estiu i menjador casals d'estiu.....	42
11.7.- Programa CaixaProinfància.....	42
11.8.- Espais de reforç escolar: Crea i aprèn.....	43
11.9.- Centre Obert.....	43
11.10.- SMA – Servei de Mesures Alternatives.....	44
11.11.- Infància en risc.....	45
12.- Àmbit d'atenció a la dependència i gent gran.....	48
12.1.- SAD – Servei d'atenció a domicili.....	49
12.2.- Servei de neteja.....	50
12.3.- Servei de dutxes.....	50
12.4.- Servei de Teleassistència.....	50
12.5.- Àpats a domicili – línia freda.....	52
12.6.- Menjador social: àpats en companyia.....	53
12.7.- Transport adaptat.....	53
12.8.- Grups de suport emocional i ajuda mútua (GSAM).....	53
12.9.- Programa d'arranjament d'habitatges de l'àrea d'atenció a les persones de la Diputació de Barcelona.....	55
12.10.- Banc d'ajudes tècniques (BAT).....	56
12.11.- Pla d'actuació onada de calor.....	57
12.12.- Protocol per l'abordatge al maltractament vers les persones grans a Vilanova i la Geltrú.....	57
13.- Àmbit de projectes i treball en xarxa.....	62
13.1.- Model col·laboratiu.....	62
13.2.- Mesa d'entitats.....	63
13.3.- Suport a entitats sense ànim de lucre.....	63
14.- Treball grupal.....	64

## 1.- Presentació

---

Els Serveis socials municipals són els encarregats de tenir cura, des de la proximitat, de les necessitats de les persones. Aquest document és un recull de les actuacions, recursos i serveis que s'ofereixen pels Serveis Socials Bàsics i reflecteix la voluntat de l'Ajuntament de la ciutat d'apostar pels serveis a les persones i per afavorir la igualtat d'oportunitats per tothom, contribuint a fer una Vilanova més cohesionada i inclusiva. Totes les activitats que es presenten s'han fet i coordinat des de la regidoria han estat el resultat de la feina feta per un gran equip de professionals al servei de la ciutat, que treballa dia a dia per donar resposta a les necessitats dels ciutadans i ciutadanes del municipi, amb la màxima eficàcia, eficiència i responsabilitat.

Des de sempre la Regidoria ha estat conscient de la necessitat d'impulsar el treball en grup, entenent que el fet de compartir situacions semblants és una font d'aprenentatge i creixement. Des de l'any 2018 s'ha volgut donar un impuls a aquesta metodologia de treball que suposa un canvi de paradigma pels i per les professionals dels serveis socials, aquests es converteixen en facilitadors/es de relacions igualitàries i col·laboratives. Es tracta d'aprofitar la dinàmica grupal per tal d'obtenir uns determinats efectes de millora en les situacions particulars. El grup proporciona un escenari on els problemes i dificultats son identificats, examinats i reflexionats en una posició dialèctica simètrica i de procés entre els participants i els/les professionals. Per la seva pròpia naturalesa la metodologia de treball en grup transmet l'esperança en els canvis ja que centra l'atenció en l'autoestima, la confiança i l'apoderament de les persones participants i per extensió la de les seves famílies.

Aquesta memòria descriptiva vol ser l'eina que acosti els Serveis socials a la ciutadania i permeti conèixer més de prop la tasca que realitzen, entenent que és bàsica la implicació i la participació de tothom per aconseguir millorar la qualitat de vida dels vilanovins i vilanovines.

Blanca Albà i Pujol  
Regidora de Polítiques de Ciutadania 2018

## 2.- La població de la ciutat de Vilanova i la Geltrú

---

Vilanova i la Geltrú és la capital de la comarca del Garraf, situada a mig camí de les principals àrees metropolitanes, a 40 km de Barcelona i a 45 de Tarragona, amb una extensió total de 33,5 km<sup>2</sup> i una **població de 66.274** habitants, segons la revisió del padró municipal a 1 de gener de 2018, això representa un increment de 197 habitants més que l'any anterior.

## 3.- Els Serveis Socials bàsics

---

Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris/es i als àmbits familiar i social.

Els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar al llarg de la vida.

Segons el que estipula el Preàmbul V de la Llei de Serveis Socials 12/2007 d'11 d'octubre, "els Serveis socials bàsics (de caràcter públic i local) constitueixen un dispositiu d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i comunitari, a més de ser la porta d'entrada habitual al sistema de serveis socials, i l'eix vertebrador de tota la xarxa de serveis socials".

Els diferents equips professionals que conformen els serveis socials bàsics cobreixen aquesta primera porta d'accés al sistema, vetllen per l'autonomia i la promoció de les persones detectant situacions de necessitat, oferint informació, orientació i assessorament a les persones, fent diagnòstics socials, i desenvolupant accions de prevenció, acompanyament i tractament social sobre situacions de necessitat, de risc social i/o d'exclusió social.

#### 4.- Circuit d'atenció dels serveis socials bàsics

---

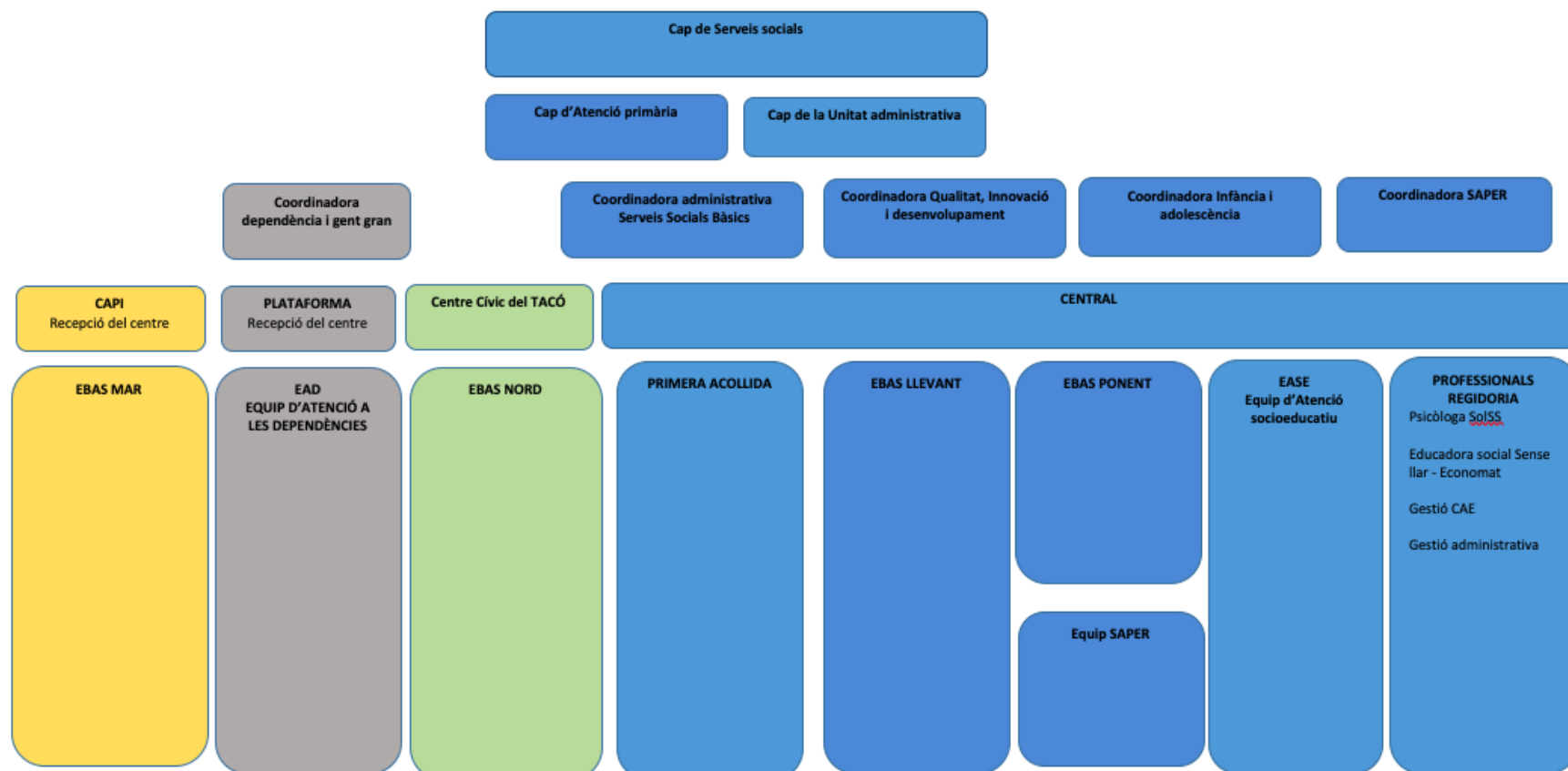
El circuit d'atenció dels serveis socials bàsics al municipi està concebut com una atenció continuada que treballa per la promoció de l'autonomia de les persones. L'entrada de casos al sistema de serveis socials pot ser mitjançant demanda directa de la persona interessada o del seu entorn, a demanda d'altres agents de la xarxa com institucions, entitats, serveis... o per entrada de comunicats de la policia local, jutjats, fiscalia...

Si la demanda és directa serà el servei de primera acollida el que fa una primera escolta i valoració, que ha de permetre resoldre o bé derivar a l'EBAS (equip d'atenció social bàsica) corresponent (segons domicili) en cas que requereixi un seguiment i tractament social de suport més intens o sostingut en el temps.

L'entrada indirecta de situacions es fa a través de l'EBAS (Equips Bàsics d'Atenció Social) corresponent segons domicili de la persona o persones implicades, sense necessitat de passar per l'equip de primera acollida, perquè es considera que ja existeix una valoració prèvia que determina la necessitat d'un tractament social.

## 5.- Estructura organitzativa dels serveis socials a Vilanova i la Geltrú (2022)

### ESQUEMA PER UBICACIÓ DE LA REGIDORIA D'ACCIÓ SOCIAL, DEPENDÈNCIA I VNG INCLUSIÓ



## 5.1.- Equips de treball

---

De manera interna ens organitzem en **àmbits de treball i en equips**. Els àmbits abasten plans, programes i serveis.

Els serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú s'estructuren en:

- **Equip de primera acollida**, format per treballadors/es socials, informador/a, administratiu/va i personal de recepció, que rep les demandes dels ciutadans/nes que s'adrecen per primera vegada als serveis socials.

La funció de l'informador/a és informar, orientar i assessorar sobre els recursos o serveis existents, interns i externs, que poden donar una resposta immediata a la demanda plantejada per la persona/es. L'informador derivarà els casos en què sigui necessària una orientació més continuada, un diagnòstic o un pla d'intervenció que comporti la resolució de la demanda als treballadors/es socials que correspongui. Aquesta figura integrada en l'equip de primera acollida és cabdal, ja que té un alt índex de resolució de les situacions que atén; a banda, permet una immediatesa en l'atenció i un cribratge per distingir entre les situacions habituals i les que requereixen urgència. Aquesta feina està descentralitzada, es fa atenció de primera acollida des de la central de serveis socials i des de l'equipament de la Plataforma centre multiserveis.

- **Quatre equips bàsics de seguiment i tractament (EBAS); Nord, Ponent, Llevant i Mar** (aquest últim està ubicat i participant d'un projecte integral al CAPI Baix-a-Mar), que configuren una unitat territorial. Cada una de les àrees bàsiques estan formades per un equip interdisciplinari integrat per diferents disciplines professionals: treballadors/es socials, educadors/es socials, administratiu/ves i psicòloga. Les EBAS constitueixen el conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat pels respectius equips tècnics que tenen per objecte promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir en persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situació de risc o d'exclusió social.

- **Equip socioeducatiu (EASE)**, format per educadores socials, que ens permet ampliar esforços en la prevenció, detecció i intervenció dins l'àmbit de l'educació formal i no formal; no només intervenint en la família sinó que també hi inclou l'entorn i els recursos educatius i de lleure propers a l'infant /adolescent.
- **Equip d'atenció a la dependència i la gent gran (EAD)**, ubicat a la Plataforma centre multiserveis i format per treballadores socials (una d'elles ubicada al CAPI-baix-a-mar), una educadora social, un informador i la referent administrativa, que fan les funcions de professionals de referència de les persones en situació de dependència i persones grans, garantint la globalitat de l'atenció de la persona en una situació de dificultat o manca d'autonomia.
- **Referent comunitari de dependència** per a la comarca del Garraf i l'Alt Penedès (5 ens locals: Sitges, Sant Pere de Ribes, Vilafranca del Penedès, Sant Sadurní de noia, Vilanova i la Geltrú. 2 ens supramunicipals: Consell Comarcal del Garraf i Consell Comarcal de l'Alt Penedès), professional de referència, de suport i d'enllaç entre l'administració autonòmica i tots els professionals i serveis implicats en l'atenció a la dependència.

El gener de 2007 va entrar en vigor la Llei 39/2006 de 14 de desembre de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència (LAPAD), amb la finalitat d'apropar l'ordenació i l'impuls de les mesures previstes, l'ICASS, actualment Direcció de Protecció Social, va establir una divisió de les comarques catalanes en 20 territoris, els quals van passar a ser unitats operatives del desplegament de la LAPAD. Cadascun d'aquests territoris es va dotar d'un o més professionals de referència que són al capdavant de la implementació de la LAPAD a la zona, i d'una unitat de valoració de les persones en situació de dependència: el SEVAD. Tant els professionals referents territorials com els SEVAD depenen funcionalment del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la generalitat de Catalunya (Direcció de Protecció Social –Subdirecció Atenció a les Persones i Promoció de

l'Autonomia Personal – i Serveis Territorials) però fan la seva tasca des de les administracions locals, a qui correspon la seva contractació.

El professional que esdevé el referent comunitari de dependència és la persona que des de la seva actuació global coordina i vertebrava la implementació de la LAPAD al territori. Amb aquest objectiu treballa amb tots els agents de l'àrea geogràfica corresponent implicats en el procés de reconeixement dels drets que la LAPAD atorga.

Aquests agents són els Equips Bàsics d'Atenció Social Municipals, els Serveis Socials d'Atenció Especialitzada del sector, les entitats, les empreses i els centres prestadors de serveis (residències, centres de dia, ajuda domiciliària ), centres per a persones amb discapacitat (Tegar), residències per a persones amb trastorn mental sever (Llar Pàdua), els serveis d'atenció socio sanitària i també altres recursos susceptibles d'atendre les persones en situació de dependència.

- **Unitat administrativa** integrada en els diferents equips i formada per professionals que fan tasques de gestió i d'administració. L'objectiu fonamental és encarregar-se de les tasques de caire administratiu i procedimental com ara recerca i tractament de la informació, concertació i organització logística de grups de treball, a més, evidentment, de les tasques de recepció dels usuaris.

- **Tècnics no adscrits a cap equip:**

Existeixen també altres professionals que són responsables de programes o projectes concrets: psicòloga responsable del projecte prelaboral AODL, una educadora referent de l'Economat i del programa d'atenció al sensellarisme, una treballadora social coordinadora de l'àmbit d'innovació, projectes i treball en xarxa, un treballador social referent del programa d'ajuts econòmics i dues treballadores socials del Servei d'Atenció i Prevenció de l'Exclusió residencial.

- **Servei d'Atenció i Prevenció de l'Exclusió Residencial (SAPER)** integrada per dues treballadores socials i 2 tècnics administratius que treballa per atendre les situacions més greus relacionades amb el risc de pèrdua de l'habitatge en

col·laboració amb altres departaments i institucions responsables en temes d'habitatge com són l'Agència Catalana de l'Habitatge , l'Oficina Local d'Habitatge o jutjats, entre d'altres.

- **Qualitat, innovació i desenvolupament** integrada per dues treballadores socials, 1 sociòloga i 1 administrativa. Aquest equip impulsa processos de millora interns i externs i oferir noves respostes a nous reptes socials. Una altra tasca que fa l'equip és de generar projectes que permetin passar de les idees a les accions.

## 5.2.- Àmbits de treball

---

Els àmbits de treball són: **àmbit de projectes i treball en xarxa, àmbit d'atenció a les persones, àmbit d'atenció a la infància i adolescència, àmbit d'atenció a la dependència i gent gran i àmbit administratiu.**

- **Àmbit de projectes i treball en xarxa**

El treball social en xarxa possibilita accions que en una escala individual serien inviabilitats. En aquest sentit, la suma del màxim nombre d'agents possibles permet construir noves realitats a partir del treball conjunt i complementari amb una mateixa intenció.

Des d'un punt de vista ampli, la funció principal d'aquest àmbit és desenvolupar tot un seguit de noves accions i projectes que la ciutat necessita i que no és possible fer sense una perspectiva de treball comunitari; això vol dir sumar la capacitat de la regidoria al potencial col·laborador del teixit associatiu, d'altres departaments municipals, de les empreses i el sector privat, de la societat civil (voluntariat), d'altres dispositius socials i de l'àmbit formatiu i universitari.

- **Àmbit d'atenció a les persones**

Comprèn el perímetre dels serveis socials que fa referència a les necessitats humanes, en un sentit ampli i complex, i es refereix a tots aquells béns tangibles o intangibles que permeten a les persones desenvolupar-se integralment i millorar la seva qualitat de vida. És el conjunt de serveis i recursos generalistes que treballen per la inclusió social amb l'objectiu de prevenir i evitar situacions d'exclusió social.

- **Àmbit d'atenció a la dependència i gent gran**

Comprèn el perímetre dels serveis socials que fa referència a les necessitats humanes de la gent gran i/o amb dependència, per tal de dotar-los de major autonomia, atén situacions de dependència i té com a valor fonamental els seus cuidadors/res. És el conjunt de serveis i/o recursos específics que treballen per la millora de l'autonomia de les persones grans i/o dependents amb la finalitat de mantenir la persona el màxim temps possible al seu domicili habitual.

- **Àmbit d'atenció a la infància i l'adolescència**

Comprèn el perímetre dels serveis socials que fa referència a les necessitats de la infància i l'adolescència, així com la de les seves famílies, i que reconeix el dret de totes les persones menors d'edat a rebre l'atenció integral necessària per al desenvolupament de llur personalitat i llur benestar, en el context familiar i social. És el conjunt de serveis, recursos i programes que treballen en el marc de la infància i l'adolescència amb l'objectiu de possibilitar la igualtat d'oportunitats.

- **Àmbit d'atenció integral**

El desembre de l'any 2009 va iniciar la seva activitat el CAPI Baix-a-Mar per donar cobertura de forma integrada a les necessitats de serveis socials i de salut de la població de Vilanova i la Geltrú del sector de mar.

La integració dels serveis socials i dels serveis sanitaris ha representat un pas endavant en la forma d'entendre els serveis d'atenció primària. El canvi de paradigma, sempre

delicat, ha suposat una augment de la complexitat organitzativa però ha facilitat el fet d'ajustar-se més i millor a les necessitats globals de la població, amb la qual cosa s'ha incrementat el ventall de resolució de problemes i s'ha potenciat la capacitat i competència dels professionals.

Aquesta integració ha permès treballar en aquells àmbits socials que impacten en la salut de les persones, però que no poden ser abordats únicament des del camp sanitari. Exemples d'això en són les desigualtats, la pobresa, la soledat o la dependència, entre d'altres.

## **6.- El capital humà de serveis socials**

---

Els i les professionals són el motor dels serveis socials municipals a la nostra ciutat, professionals amb vocació de servei que vetlem per orientar les persones en la resolució dels seus problemes, tot actuant sempre en el marc dels drets fonamentals i la dignitat, atenent als col·lectius més vulnerables i els àmbits d'actuació prioritaris.

La regidoria amplia el seu equip professional amb la contractació de treballadors i treballadores mitjançant plans d'ocupació i serveis contractats a empreses externes que desenvolupen projectes concrets i que venen a augmentar la dedicació professional a l'atenció a les persones.

### **6.1.- Serveis externalitzats i serveis sota la modalitat de conveni**

#### **Serveis externalitzats:**

- **Centre obert** gestionat per la Cooperativa d'iniciativa social ACTUA SCCL i amb estreta coordinació i implicació dels professionals de Serveis Socials Bàsics.

- **Espais familiars 0-3 anys** amb contractació d'una empresa externa (CEPS-Projectes Socials) que també gestiona les dues llars d'infants municipals.

Des de mitjans del 2017 aquests recursos han passat a dependre funcionalment de la Regidoria de Joventut, Infància i Adolescència de l'Ajuntament, des de serveis socials es fa un treball estretament coordinat amb l'equip del Centre Obert ja que la majoria d'infants i adolescents atesos són derivats des de serveis socials; d'altra banda, és un recurs de la cartera de serveis de serveis socials.

- Contractació del **projecte Crea i aprèn** a la Fundació AGI: recurs adreçat a infants i joves que estan cursant l'educació primària o secundària, la situació social i familiar dels quals afecta negativament el seu nivell acadèmic i rendiment escolar, i que tenen la necessitat de treballar els conceptes formals del centre educatiu per no perpetuar la situació de vulnerabilitat social en la qual es troben. El projecte Crea i Aprèn es presenta com un reforç escolar centrat en acompanyar els infants i joves en el procés educatiu escolar per garantir un èxit social i escolar no inferior a la de la resta d'infants i joves que no es troben en situació social vulnerable.
- Contractació del **servei d'assessoria jurídica** especialitzat mitjançant l'atenció d'una advocada un dia a la setmana que atén consultes jurídiques en l'àmbit del dret familiar, administratiu, civil i penal.
- Contracte d'un **servei d'allotjament d'urgència** per donar allotjament de forma urgent a situacions sobrevingudes.
- Contracte de **supervisió tècnica** que consisteix en un suport extern d'una psicòloga que treballa en sessions mensuals amb els diferents equips tècnics o bé a nivell personal sota demanda, per tal de donar suport, acompanyar i treballar línies de millora en el desenvolupament de les tasques relacionades amb la pràctica professional.

## **Serveis oferts sota la modalitat de conveni:**

- **Conveni de col·laboració entre la Fundació Bancària “La Caixa” i l’Ajuntament de Vilanova i la Geltrú pel programa CaixaProinfància.**

La Fundació Bancària "La Caixa" impulsa i desenvolupa el programa CaixaProinfància, que té com a finalitat facilitar a la infància afectada per una situació de pobresa i vulnerabilitat social el seu desenvolupament integral i incrementar les seves oportunitats. Amb aquest programa la Fundació Bancària “La Caixa” impulsa la creació d'un model d'acció que incideix en les dimensions socials, educatives, i sanitàries de les famílies que accedeixen al programa i que promou el seu desenvolupament mitjançant l'enfortiment de les seves competències i del compromís que ha de permetre'ls assumir amb autonomia el procés de millora.

Aquesta col·laboració es concreta a la Regidoria de Serveis Socials en:

- **Programa de reforç escolar individual i grupal.**
- **Programa de suport psicològic individual i familiar.**
- **Programa de bens per la compra d'alimentació infantil i higiene infantil.**
- **Conveni de cooperació i col·laboració entre l’Ajuntament i Càritas Diocesana de Sant Feliu de Llobregat per la gestió del projecte de l’Economat de VNG.**  
L’objecte d’aquest conveni és establir les bases de col·laboració entre l’Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i Càritas Diocesana Sant Feliu en relació als projectes d'alimentació a la ciutat i que es centralitzen a l’Economat de Vilanova.
- **Conveni de cooperació interadministrativa amb el Consell Comarcal del Garraf, en relació al servei de transport adaptat i assistit per a persones amb mobilitat reduïda (2018).**

El Consell Comarcal del Garraf executa aquest servei a la comarca del Garraf amb un conveni de col·laboració amb l'Oficina Local de Creu Roja a Vilanova i la Geltrú.

Rutes: menjador social, Fundació Espiga (Vilafranca del Penedès), Residència Graupera (Vilafranca del Penedès).

- **Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i l'Entitat Tutelar del Garraf, Fundació Privada (2016/2019).**

L'Entitat Tutelar del Garraf dona informació tècnica, assessorament i suport legal als serveis socials municipals i a la ciutadania del municipi sobre el procés d'incapacitat (total o parcial), patrimonis protegits, recursos existents, testaments, procediment d'autotutela, poders preventius, procediment de pre-tutela, i altres temàtiques relacionades.

- **Conveni de col·laboració entre les administracions de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament d'Educació, i l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú pel desenvolupament del projecte *PHYLÉ* d'atenció socioeducativa de l'alumnat d'educació secundària obligatòria del municipi per millorar la convivència de la comunitat educativa amb la participació de l'institut Baix a Mar (2013/2020) i l'institut Joaquim Mir (2019/2020).**

Els objectius del projecte *Phylé* són:

- Millorar la convivència als centres educatius.
- Afavorir el desenvolupament integral de l'alumnat.
- Potenciar el treball socioeducatiu als centres educatius.
- Acompanyar a la família en l'educació dels seus fills i filles.

- **Conveni de col·laboració entre el Consorci Sanitari del Garraf i l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per a la cessió de dret d'ús dels mòduls ubicats a l'Hospital Sant Antoni Abat (des de 2016)**

Cessió d'uns mòduls d'allotjament per atendre persones que viuen al carrer durant els dies d'hivern amb baixes temperatures en el marc de l'Operació Fred.

- **Conveni de col·laboració entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per la cobertura de les unitats mòbils del servei local de teleassistència (des de 2017).**

El servei local de teleassistència és un servei gestionat per la Diputació de Barcelona que aprova les Bases per a la gestió i desenvolupament i al qual l'Ajuntament està adherit en la seva qualitat de membre de la Xarxa Local de Serveis d'Atenció Domiciliària.

Les unitats mòbils són un recurs d'atenció a emergències socials integrat en el servei local de teleassistència de la demarcació de Barcelona, format per un conjunt de mitjans humans i materials, amb caràcter mòbil, que complementen els serveis prestats des del centre d'atenció a través de la intervenció presencial, en el domicili, les 24 hores i els 365 dies de l'any. La finalitat és fer actuacions socials de primera resposta, seguiment de les persones usuàries i intervencions tecnològiques.

Segons el temps de resposta requerit, les unitats mòbils atenen emergències (situacions que requereixen una intervenció per risc real o potencial per a la salut o el benestar de la persona), contingències (situacions que requereixen una intervenció però que no impliquen un risc) o activitat programada (cites prèvies pactades amb anterioritat).

La ubicació de la unitat mòbil en dependències locals facilita la coordinació entre el servei i l'Ens local i beneficia les dues parts per poder treballar conjuntament en benefici dels usuaris/àries.

La modalitat d'unitat és la de primera resposta amb una cobertura horària diürna de dilluns a diumenge de 7h a 23h, d'acord amb el conveni aprovat per la Diputació de Barcelona que regula les condicions que han de regir per a l'acolliment de les unitats mòbils i està ubicada a la Plataforma centre multiserveis.

- **Conveni de cessió d'espai per a la ubicació del servei de valoració i orientació a persones amb discapacitat (CAD) PENEDÈS-GARRAF (des de 2017).**

El CAD és un servei d'Informació, valoració i orientació de persones majors de 16 anys amb discapacitat física, sensorial i psíquica (intel·lectual i derivada de malaltia mental) que depèn de la Generalitat de Catalunya. La seva activitat s'adreça a totes les persones que sol·licitin valoració i/o orientació relacionada amb la seva situació de discapacitat o possible discapacitat, i és el centre encarregat de valorar i dictaminar la situació i grau de discapacitat.

L'any 2017 aquest servei es va traslladar de Barcelona a la Plataforma centre multiserveis de la nostra ciutat per atendre a les persones de la comarca del Garraf i el Penedès.

La ubicació en el territori d'aquest servei representa un clar benefici per a les persones usuàries, que habitualment presenten dificultats de mobilitat i per a les quals els desplaçaments poden esdevenir un impediment per a l'accés al servei. Aquesta ubicació beneficia les persones d'ambdues comarques, amb un servei molt més proper, ben comunicat i accessible.

## **6.2.- La formació dels professionals**

Per tal que l'equip de professionals puguem desenvolupar la nostra feina amb eficiència i des d'una òptica de qualitat es té accés a jornades de formació relacionades directament amb l'actualització i adquisició de nous coneixements.

## **6.3.- La cura dels professionals**

- **Supervisió tècnica**

La Regidoria de Serveis Socials de Vilanova des de fa molts anys creu necessari donar suport als tècnics/ques mitjançant un espai de supervisió. Aquesta supervisió es planteja com un espai de suport i acompanyament als tècnics/ques locals perquè desenvolupin la seva tasca tenint en compte els aspectes emocionals que intervenen quan es treballa amb persones i amb el seu malestar. Aquesta cura del professional es realitza a través de reunions mensuals dels diferents equips professionals amb una supervisora externa que esdevenen un espai de trobada, d'intercanvi i reflexió on es busquen diferents enfocaments del diagnòstic social i estratègies en la intervenció amb la persona/família. També es treballa el posicionament d'aquests professionals en relació amb la resta de membres del seu equip i l'organització.

Amb l'objectiu de seguir invertint esforços per tenir cura de tot l'equip que conforma la regidoria, des del mes de novembre de 2018 s'ha obert la possibilitat d'una atenció individual pels professionals que ho sol·licitin.

## **7.- Actuacions directes amb les famílies/persones**

---

Les intervencions dels diferents equips professionals s'articulen a través de les demandes que fan directament les persones i/o famílies interessades o bé per derivació d'altres agents (policia local, agents de salut, altres municipis...).

Pel que fa a les actuacions amb les persones i famílies parlem d'una intervenció continuada (seguiment) i per altra banda de persones que necessiten un suport intermitent que retornen al servei tant bon punt la seva situació empitjora.

## **8.- Necessitats socials ateses**

---

Els mètodes d'anàlisi i mesura de les necessitats socials són molt diversos; a banda de la informació extreta de l'aplicatiu informàtic (Hèstia) que recull totes les dades registrades per les i els professionals de serveis socials en el transcurs de les diferents intervencions, contem també amb la les dades que recull el PLIS, la informació, comparativa amb altres municipis, que ens retornen anualment des dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona, la Diagnosi de Salut Mental de Vilanova i la Geltrú, la Mesa d'Entitats Socials, la Taula de Salut Mental, el Dictamen dels Serveis Socials Bàsics a la província de Barcelona...

La tipologia de les demandes més significatives es mantenen al llarg dels anys: les dificultats econòmiques de les famílies a causa de la manca de feina.

Les demandes es concentren al voltant dels següents indicadors:

- Indicadors relacionats amb el tema econòmic per la manca de treball: ingressos insuficients, sense ingressos, atur amb subsidi, atur sense subsidi, deutes.
- Indicadors relacionats amb la salut: malaltia física crònica, manca d'autonomia personal.
- Indicadors relacionats amb les relacions familiars: dificultats en les relacions familiars, persona sola.

- Indicadors relacionats amb la dificultat en relació al tema d'habitatge: deutes de lloguer, desnonaments, ocupacions...

No es detecten diferències rellevants en relació a les tres zones d'intervenció dels serveis socials municipals, la qual cosa posa de manifest una situació social semblant a tot el municipi.

Així doncs, les demandes es concentren principalment en àrees on la situació de crisi econòmica es fa palesa. Aquesta situació de crisi afecta plenament l'esfera personal, social i familiar de les persones, destacant els indicadors de dificultats en les relacions familiars i la manca d'autonomia personal.

En els darrers anys les dificultats per arribar a fer front als pagaments ordinaris són una de les xacres de la nova pobresa, conseqüència directa dels cicles de crisi econòmica.

## **9.- Comunicats**

---

Una de les vies d'entrada de persones o nuclis de convivència susceptibles a ser atesos per part de serveis socials bàsics, és la procedència de comunicats de la policia local, el jutjat, fiscalia...

Hi ha diferents agents de la xarxa que tenen als serveis socials bàsics com a referent en l'atenció a determinades situacions com: infància en risc, violència de gènere, exclusió

La majoria dels comunicats procedents de DGAIA, EAIA, jutjats i fiscalia deriven en actuacions a realitzar per part de serveis socials bàsics. Aquestes actuacions consisteixen a emetre un informe social a partir de l'estudi de les situacions mitjançant entrevistes, coordinacions amb altres agents, visites a domicili, etc.



Tractament social a persones i famílies

## 10.- Àmbit d'atenció a les persones

### 10.1.- Economat de Vilanova i la Geltrú



L'Economat de VNG inaugurat el març de 2015 és un servei social de distribució d'aliments gestionat sota la modalitat de supermercat. És un projecte coliderat per Càritas i per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, on se sumen entitats i empreses col·laboradores i també persones voluntàries. Des de la seva concepció l'Economat aposta per tenir un valor afegit: ser un espai amb un clar component preventiu, inclusiu, generador d'aprenentatge, de xarxa i de vincles. L'Economat més enllà de la distribució d'aliments, és un servei de tota la ciutat plenament consolidat al municipi.

L'Economat de VNG garanteix un complement a l'alimentació bàsica de les famílies de Vilanova i la Geltrú amb ingressos insuficients o nuls. Els serveis socials municipals donen accés al servei valorant prèviament la situació social i econòmica de la família.

El servei funciona com un supermercat on les persones poden anar a buscar els aliments o productes escollint entre l'estoc disponible. Les famílies tenen uns punts assignats en funció dels membres de la unitat familiar, amb aquesta puntuació escullen els productes, que tenen un valor en punts. La "compra" es fa quinzenalment i durant un període determinat pels tècnics socials referents.

A l'Economat hi ha productes de primera necessitat: aliments de llarga conservació, aliments frescos (fruita, verdura, carn i peix) i/o congelats i alguns productes d'higiene personal i de neteja de la llar. Hi ha **productes sempre garantits** més tot un ventall d'altres aliments que poden ser variables i que provenen de donacions. Cal sumar també els bolquers, l'alimentació infantil (llet i potets), i els productes d'higiene (paper WC, higiene personal i neteja de la llar.) D'altra banda, hi ha també **alguns productes** que poden ser **variables** i diversos i que no estan garantits.

#### **Situació actual- grau d'implementació**

El projecte de l'Economat va ser concebut no tan sols per donar cobertura a una necessitat bàsica d'aliments sinó també a altres necessitats estratègiques i preventives. En aquest sentit, com que busca superar la vessant assistencial, l'Economat té tres potes més que configuren el conjunt del servei:

- **Vessant formativa:** tallers de cuina.

L'Economat ha organitzat en diferents moments tallers de cuina adreçats i oberts a tota la població. D'aquesta manera aconseguim nous espais de relació i d'aprenentatge i convertir un servei social en un dispositiu més de Vilanova i la Geltrú, amb un component formatiu i inclusiu.

- **Vessant pedagògica:** visites escolars, mesures alternatives, pràctiques acadèmiques i rehabilitació salut mental.

L'Economat ofereix visites als centres educatius de primària i secundària perquè alumnes i docents puguin conèixer el servei de prop. Aquesta vessant pedagògica es valora molt positivament perquè els professors aprofiten la visita a l'Economat per treballar continguts com la desigualtat, la pobresa i la inclusió social.

L'Economat és també un espai que acull el servei de mesures alternatives de la ciutat (substitució de sancions econòmiques), es tracta de treballs en benefici a la comunitat en coordinació amb els jutjats. El projecte Phyle per alumnes expulsats dels centres educatius permet substituir l'estada a casa per hores de col·laboració a l'Economat durant els dies d'expulsió.

L'Economat serveix d'espai de pràctiques per alumnes de 3r i 4t d'ESO com a un entorn real d'empresa combinat amb hores lectives. L'equipament també és la seu d'un curs d'auxiliars de comerç per a persones amb discapacitat intel·lectual.

Finalment, el servei acull persones del projecte de rehabilitació comunitària del CSMA (centre salut mental d'adults) que venen acompanyats d'una educadora i que fan de voluntaris/es.

- **Vessant de treball en xarxa:** l'Economat col·labora amb 9 projectes.

Comprem verdures a l'Hort social de Càritas, Compartim els aliments que necessita un servei social d'esmorzars de la nostra ciutat (Cafè Caliu), oferim els aliments que necessiten els espais del Centre Obert i el Reforç Educatiu pels seus berenars, col·laborem amb l'Espai Sopem, aportem el menjar necessari durant la posada en servei de l'Operació Fred, col·laborem amb la Casa d'Empara i rebem suport de 54 empreses. També se n'obtenen molts kilos de minves de botigues i supermercats en la vessant del reaprofitament d'aliments.

Al voltant d'un 70% dels aliments del que l'Economat té als seus prestatges arriba sense cap cost econòmic per a l'Ajuntament. És un indicador que posa de relleu la

gestió d'aliances que l'Economat ha cercat des d'un inici amb l'adhesió d'empreses i comerços que col·laboren canalitzant les seves minves i també donacions.

També cal destacar que l'Economat es nodreix de diferents campanyes de recollida d'aliments (el Gran Recapte, actes d'entitats...).

L'hort social vinculat a l'Economat representa un valor afegit i aporta un volum important d'entrada de verdures.

## **10.2.- Ajuts d'urgència social**

Els ajuts d'urgència social son mesures econòmiques directes que pretenen donar suport a la cobertura de les necessitats bàsiques de famílies i/o persones amb una situació de vulnerabilitat i que es gestionen mitjançant una comissió econòmica (CAE) que es reuneix setmanalment i que aprova o denega les demandes en funció del compliment dels criteris establerts a les bases.

Aquests conceptes estan relacionats amb l'accés i/o manteniment de l'habitatge habitual (lloguer, hipoteca, reparacions, subministraments...), la salut i atenció sanitària (vacunes, ulleres, ortopèdia, medicació...), necessitats bàsiques (alimentació, suport lactància...), atenció infants (activitats de lleure, transport escolar, suport a l'escolaritat...) i d'altres.

Cal destacar com a data significativa que al voltant d'un **70% del pressupost** destinat a ajudes directes a les famílies i/o persones estan relacionats amb l'accés o manteniment de l'**habitatge** i els seus **subministraments** més bàsics. Ressaltant així les dificultats per fer front als pagaments ordinaris per poder viure dignament.

## **Conclusions**

- Cal tenir present que els ajuts econòmics directes no són els únics suports que tenen les famílies i/o persones amb una situació de dificultat, gestionem altres suports mitjançant projectes específics, aportacions globals, beques...

- La posada en marxa dels Grups d'Estalvi en Subministraments (GES) i els informes de vulnerabilitat energètica han contribuït a reduir l'esforç en la despesa d'ajuts de subministraments.

### **10.3.- Prestació de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC)**

La Renda Garantida de Ciutadania (RGC) va néixer el mes de setembre de 2017 per assegurar que tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya puguin fer-se càrrec de les despeses essencials per al manteniment propi o de les persones que integren la unitat familiar o de convivència. Aquesta prestació substitueix el que fins ara s'anomenava Renta Mínima d'Inserció transformant-se en una prestació social de dret subjectiu.

La RGC consta de dues prestacions econòmiques: una prestació garantida, no condicionada, subjecta als requisits que estableix la llei; i una prestació complementària d'activació i inserció, condicionada al compromís d'un pla d'inclusió social o d'inserció laboral, que té la finalitat de superar les condicions que han dut a necessitar la prestació.

En el moment de la tramitació de la prestació es fa una diferenciació entre aquelles persones que són susceptibles a realitzar un pla d'inserció directament vinculat al fet de trobar feina, persones amb perfil laboral. I d'altres persones que tenen un perfil més social i que necessiten un acompanyament i una atenció més personalitzada. És per aquest motiu que el seguiment dels expedients vigents es fa entre el Servei d'Ocupació de Catalunya (perfils laborals) i els Serveis Socials Bàsics (perfils socials).

### **10.4.- Servei d'allotjament d'urgència**

El servei d'allotjament d'urgència temporal té per objecte suplir temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència que per motius diversos no poden romandre al seu habitatge habitual.

L'atenció d'urgència especialitzada en casos de **violència de gènere** es fa des de cases d'acollida situades fora del municipi.

### **10.5.-Projecte Prelaboral, Programa d'Agents d'Ocupació i Desenvolupament Local (AODL) dependent del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)**

El Servei Prelaboral és un projecte dirigit a persones aturades usuàries de serveis socials, majoritàriament majors de 30 anys, amb perfils laborals poc definits, baix nivell formatiu, poca experiència laboral o amb llargs períodes de temps a l'atur, amb necessitat de reciclar-se o de reconduir la seva situació laboral per trobar-se fora del mercat laboral actual... També hi ha persones provinents d'altres cultures i països, amb una situació econòmica familiar inestable o precària, amb càrregues familiars, amb baixa confiança en les seves possibilitats de treball, baixa autoestima, o pors i barreres davant el repte del món laboral.

L'objectiu final del Taller Prelaboral és facilitar eines de recerca de feina i alhora fomentar l'autoestima, la seguretat i confiança de la persona perquè dugui a terme un procés de recerca actiu, sabent canalitzar les dificultats amb què s'aniran trobant.

#### **Com ho fem?**

El treball en grup és clau dins d'aquest projecte, així, a través de grups heterogenis d'entre 8 i 10 persones s'organitzen tallers periòdics (quinzenalment) on es treballen aspectes sociolaborals: d'habilitats socials, intel·ligència emocional, aspectes comunicatius, i tots aquells relacionats amb el procés de recerca de feina: objectiu laboral, currículum i carta de presentació, recursos de recerca, mètodes de selecció i entrevistes de personal, etc.

Tot aquest treball grupal es complementa amb tutories individuals que permeten anar avaluant els itineraris de la manera més personalitzada i treballar les idiosincràsies de cada persona. Hem de tenir molt present que la població a la que va dirigida el Servei Prelaboral és una població de difícil inserció tant per motius d'exclusió social com per

la situació actual del mercat laboral on les feines estan canviant, les ofertes de treball són molt exigents i la competència entre les persones demandants és molt elevada.

## **10.6.- Habitatge**

L'habitatge és un dret bàsic de les persones que contribueix a la integració social i a la qualitat de vida, per això les polítiques d'habitatge formen part de les polítiques socials.

L'Administració Local ha de donar respostes integrals a problemes que a priori poden semblar sectorials, com el de l'habitatge. Aquest fet ha obligat a replantejar part de les funcions dels serveis que integren les àrees de les Polítiques de Ciutadania, com es el cas de la Regidoria de Serveis Socials i els serveis de l'Oficina Local d'Habitatge de l'Àrea de Territori i Espai Urbà. Amb l'objectiu de millorar, aquest servei parteix del model centrat en les persones i posa una mirada transversal als problemes d'accés i manteniment de l'habitatge habitual.

L'increment de les demandes d'atenció en temes relacionats amb l'habitatge (accés, manteniment, risc de pèrdua) per part dels usuaris de serveis social i les peticions dels Jutjats en relació a demandes de desnonaments, ha fet necessari l'abordatge d'aquestes situacions des d'una dimensió més ampla, contemplant tota la complexitat que comporta.

El tractament d'aquesta dimensió requereix d'una especialitat convergent en coneixements de l'àmbit social i dels recursos i serveis relacionats amb l'habitatge, des d'una perspectiva del dret subjectiu de les persones a tenir accés a un habitatge digne i a la cobertura dels seus drets socials més bàsics.

Les dificultats expressades pels professionals que treballen a l'OLH, en relació a les limitacions i mancances que tenen com a servei per poder donar una atenció més

integral a aquelles persones que requereixen d'un major suport extra per la seva situació personal i socials, i la necessitat d'unificar criteris per l'abordatge de situacions relacionades amb l'habitatge, tant des de serveis socials com des de l'OLH, ha propiciat la creació d'un nou espai d'apropament tècnic entre els dos serveis municipals. En aquest sentit les dues regidories hem desenvolupat el procediment d'atenció a les situacions de risc d'exclusió residencial establint un circuit conjunt d'atenció.

La **Mesa d'emergència** és un òrgan tècnic de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, gestionat per la Direcció de Programes Socials d'Habitatge i la Direcció de Promoció de l'Habitatge, que té la funció de valorar i proposar les adjudicacions de les sol·licituds d'allotjament derivades des de l'Oficina Municipal d'Habitatge i valorades a nivell social pels tècnics de serveis socials. L'objectiu de la mesa és evitar l'exclusió social i la marginalitat de les unitats de convivència que es troben en situacions d'emergència. Perdre l'habitatge comporta un impacte negatiu en el nucli de convivència, l'allunyament de l'entorn social i la possibilitat de passar per un procés traumàtic de desnonament. La mesa valora els expedients que li trameten les oficines d'habitatge i avalua cada cas per atorgar l'accés al fons de lloguer social.

Com ja hem comentat en el capítol dels ajuts econòmics directes a les persones i/o famílies gestionats des dels serveis socials, destaquem novament, que al voltant d'un 70% del pressupost està destinat a l'habitatge habitual i al manteniment. A destacar que aquí no es comptabilitzen els ajuts gestionats per l'OLH en les diferents convocatòries de la Generalitat de Catalunya.

### **10.7.- Onada fred**

Un dels rostres més visibles i més crus de l'exclusió social és el de les persones que dormen al carrer. Les persones sense llar que pernocten als carrers de la nostra ciutat són una mostra de la injustícia social. Paradoxalment en el moment present no ens

trobem davant un problema d'escassetat d'habitatge sinó al contrari, hi ha abundància d'habitatges buits.

Des de serveis socials es posa en marxa el protocol per a la prevenció de l'onada de fred quan es preveu que les temperatures seran molt baixes i de manera sostinguda, almenys 3 o 4 dies seguits o bé hi ha previsió de nevades/glaçades. En aquestes condicions s'obren uns mòduls ubicats al recinte hospitalari de Sant Antoni Abat per oferir allotjament durant la nit a les persones que es troben al carrer i que de manera voluntària volen accedir a aquest recurs.

### 10.8.- Protocol acumuladors



El trastorn per acumulació és la tendència a acumular objectes sense capacitat de desprendre-se'n, ocasionant dificultats en la convivència i l'habitabilitat. Aquest trastorn està considerat un trastorn mental.

El Protocol té com objectius principals:

- Oferir pautes d'intervenció amb persones que es troben en situacions de greu insalubritat en els habitatges per acumulació de diferents objectes, andròmines, brutícia, desordre de tot tipus, convivència amb animals, plagues, males olors, etc.
- Detectar si aquestes persones poden tenir algun trastorn mental, demència i/o addiccions.
- Promoure intervencions interdisciplinàries on interrelacionen l'àmbit individual, sanitari, psicosocial i comunitari de la persona.

La Regidoria de Salut Pública amb la col·laboració de la Regidoria de Serveis Socials lidera el protocol d'acumuladors. En la majoria d'intervencions ha estat clau la col·laboració entre els agents de salut i serveis socials.

### **10.9.- Servei Rober**

L'any 2014, l'Associació Alè, membre de la Mesa d'Entitats Socials de VNG, va iniciar de manera informal un servei de rober solidari per als usuaris del seu projecte d'esmorzars solidaris Cafè Caliu.

Posteriorment l'any 2016 en una iniciativa conjunta amb les regidories de Participació i Serveis Socials de l'Ajuntament de VNG, els voluntaris i usuaris de l'Associació Alè van adequar un espai municipal situat a l'altell del Centre Cívic La Geltrú per oferir roba de segona mà, de bona qualitat, a famílies derivades de serveis socials i d'altres serveis.

### **10.10.- Espais d'esmorzars i sopars**



El projecte **CAFÈ CALIU** iniciat el gener del 2014 per l'Associació Alè és un espai on s'ofereix un esmorzar complet (fruita, làctic i entrepà) a persones majors de 18 anys derivades per serveis socials tot i que també hi ha persones que utilitzen aquest servei per iniciativa pròpia. Està organitzat per torns i pot atendre una mitjana de 40 persones diàries.

Cafè Caliu és un espai de relació que té com a objectiu oferir un espai agradable, amb companyia, i assegurar un esmorzar complet. Aquest servei va iniciar la seva activitat el novembre del 2013.



L'Espai sopem va iniciar la seva activitat el dia 2 d'octubre del 2018, és un projecte de menjador nocturn dos dies a la setmana, a la cuina del Centre Cívic La Geltrú.

La intenció última no és només oferir un àpat calent sinó crear un espai de relació, de socialització, d'acollida i de companyia.

El projecte el lidera l'entitat Grupo 5/14, una associació de caire social vinculada a l'Església Cristiana de la Collada mitjançant un grup de voluntaris organitzats i formats.

### 10.11.- Pobresa energètica

Els Serveis Socials Bàsics tenen un paper molt important per fer front a les diferents dimensions de l'exclusió social i la lluita contra la pobresa des de la proximitat.



La pobresa energètica és una de les expressions de la pobresa que s'està manifestant amb una major tendència en els darrers anys, està directament vinculada a les situacions de pobresa i exclusió social, i és conseqüència de l'elevat preu de l'energia i les deficiències energètiques dels habitatges.



Actualment hi ha moltes persones que no poden mantenir el seu habitatge a una temperatura adequada per un preu just. Per algunes economies familiars fer front a les despeses del subministrament d'aigua, llum i/o gas és cada vegada més difícil. Davant d'aquesta situació, l'administració està duent a terme accions encaminades a pal·liar les situacions de pobresa energètica. Concretament, des dels serveis socials municipals es duen a terme les accions següents:

- **Elaboració d'informes de vulnerabilitat**

(Llei 24/2015, de 29 de juliol de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica) a demanda de les companyies subministradores en aquells casos d'impagaments de factures. L'objectiu és evitar talls en els subministraments energètics en els habitatges de persones que per motius econòmics no poden fer front a les factures d'aigua, llum i gas.

- **Comptadors solidaris**

L'any 2015 des de la Companyia d'Aigua i la Regidoria de Serveis Socials es va posar en marxa l'eina dels comptadors solidaris d'aigua per tal de donar accés a l'aigua corrent en situacions de vulnerabilitat i d'ocupació irregular de l'habitatge habitual. La proposta d'instal·lar comptadors solidaris a determinades situacions avalades pels serveis socials municipals es planteja com una mesura provisional de l'administració a un problema real per tal de donar accés a un subministrament bàsic i imprescindible en situacions que, d'una altra manera, no hi tindrien accés.

- **Auditoria energètica**

Es calcula que una auditoria energètica pot arribar a reduir fins a una mitjana de 377 € anuals de mitjana en el consum.

L'auditoria energètica en un domicili permet detectar i aportar solucions a aquells consums de llum, aigua i gas que no són necessaris. També ens indica si els contractes amb les companyies subministradores són els adequats a les necessitats de cada habitatge.

L'auditoria ens permet adequar el nostre habitatge al consum just que necessitem. L'aplicació d'aquestes mesures permeten una reducció del consum elèctric o d'aigua que es converteix en un estalvi mediambiental i econòmic per a les famílies.

Les auditories s'ofereixen a famílies vinculades amb els serveis socials i que tenen factures elevades d'aigua, llum o gas i quan es produeix un desajust entre el que diuen que consumeixen i el que paguen, cal que les famílies tinguin la voluntat no només d'acceptar l'auditoria sinó també d'incorporar canvis en els hàbits energètics i en l'habitatge.

- **GES, grups d'estalvi en els subministraments d'aigua, llum i gas**

Treball en grup amb l'objectiu de revisar les factures que paguen les famílies relacionades amb els subministraments bàsics i aconseguir tenir la despesa adequada a les necessitats ("T'ajudem a què paguis el menys possible en les teves factures de subministraments." Vine amb les teves factures d'aigua, llum i gas, mínim 1 de cada subministrament.)

S'inicia l'octubre del 2018 en sessions quinzenals en grup i obert a tota la població. Les famílies que fan demanda de suport econòmic per pagar factures altes en concepte de subministrament estan obligades a assistir al taller.

En aquestes trobades s'informa i s'assessora les famílies sobre algunes consultes més comunes: possibilitat canvis de titular, canvis de companyia, canvis de tarifa, de potencia contractada, tramitació del bo social, adequació de trams...

La valoració d'aquest treball grupal és altament positiva tant per part dels participants com per part dels professionals de serveis socials, perquè s'aconsegueix crear complicitat de grup i el treball es focalitza en l'optimització de contractes.



Atenció a la infància i adolescència en risc



## 11.- Àmbit infància i adolescència

---

### 11.1.- Espais familiars 0- 3 anys

Els espais familiars de 0 a 3 anys estan gestionats per l'Associació Ceps Projectes Socials, en el marc del contracte de la l'espai per a la petita infància La Baldufa i adscrits a la Regidoria de Joventut, Infància i Adolescència.

Antigament quan les dones es feien càrrec comunitàriament de la criança, el puerperi funcionava com un temps de repòs, de recuperació física i d'aprenentatge de les funcions maternals. Fins fa no gaires anys, les noves famílies tenien el suport de la família extensa i la comunitat més propera (veïnes, amigues...). En canvi, avui en dia, la manca d'ajuda física i de suport emocional fa molt difícil afrontar satisfactòriament la criança. La majoria de les persones abans de tenir un fill/a no poden imaginar-se la gran dedicació que comporta tenir cura d'un nadó.

Els espais familiars fan la funció de suport i de prevenció en famílies amb mancances i/o dificultats per establir vincles saludables. Són un seguit de serveis universals i gratuïts destinats a les famílies que tenen infants amb edats compreses entre 0 i 3 anys. L'Ajuntament de Vilanova amb llarga trajectòria en l'atenció a la petita infància duu a terme els següents serveis:

#### Projecte Nadó



Iniciat el setembre de 1994 des de la Regidoria de Serveis Socials és un servei per a infants de 0 a 9 mesos i les seves famílies. Es tracta d'un espai privilegiat on es fa un treball grupal dirigit per professionals col·laboradors fixos que treballen temes bàsics en aquesta etapa tan important per

la família i el nadó, dins d'un clima distès i d'acompanyament. Els grups es componen bàsicament per mares, amb la presència esporàdica d'alguns pares. Hi assisteixen famílies derivades de serveis socials i d'atenció primària de salut (pediatria i llevadores). També hi assisteixen famílies interessades en el servei.

Durant el curs escolar s'articulen dos grups, amb una durada de quatre mesos. Un grup és d'octubre a febrer i l'altre de febrer a juny.



### **Racó dels menuts**

**Racó dels Menuts ubicat al CAPI Baix a Mar i a L'Espai Municipal per a la infància "La Baldufa".**

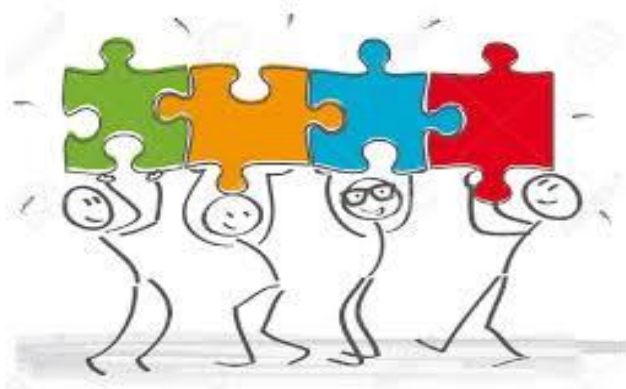
Servei per a nens i nenes de 9 mesos fins a 3 anys i les seves famílies, que té per objectiu ser un servei de referència i de trobada prop de casa un matí a la setmana. Un lloc de relació pels pares i les mares, on poden parlar de les inquietuds i angoixes inherents a la paternitat i la maternitat i on els infants es poden relacionar entre si, sense perdre el referent familiar i amb el suport de dues professionals.

Un espai pels adults per poder compartir les vivències de ser pares i mares, per poder cercar informació a través dels professionals; un espai d'orientació per resoldre dubtes i angoixes, d'escolta. D'altra banda, els nens/es tenen la possibilitat de moure's, de jugar, d'explorar, de conèixer, de divertir-se i aprendre a relacionar-se amb altres infants i adults, potenciant l'autonomia a nivell d'habilitats i de relacions afectives. Un espai per la descoberta de la seva autonomia a través del joc.

### **Cau dels Petits**

Espai de joc lliure durant les tardes, ubicat a La Baldufa per a famílies amb infants de 0 a 3 anys. Espai on els infants poden jugar i relacionar-se amb l'acompanyament del seu referent adult.

## 11.2.- Projecte d'intervenció als centres educatius de primària i secundària públics i privats concertats.



**Atenem situacions diverses on es detecten com a problemàtiques més rellevants: l'absentisme escolar, les relacions familiars dificultoses, la necessitat de posar pautes i límits i l'alimentació deficient .**

El projecte va iniciar-se a finals de la dècada dels 80 des de la Regidoria de Serveis Socials de Vilanova i la Geltrú. En aquells moments l'escolaritat era obligatòria fins als 14 anys (E.G.B.). Actualment hi ha un total de 17 centres educatius d'infantil i primària (11 públics i 6 concertats), i 10 centres d'ensenyament secundari (5 públics i 5 concertats).

És un projecte de col·laboració amb el món educatiu de la ciutat per tal de detectar possibles situacions de dificultat que viuen els menors i que sobrepassen l'àmbit escolar. El projecte vol reduir i/o prevenir els factors de risc en els infants i adolescents escolaritzats, mitjançant el treball conjunt dels diferents serveis que incideixen tant en els menors, com en les seves famílies, per garantir llur desenvolupament integral. L'objectiu és afrontar conjuntament la situació per part de tots els professionals (de l'educació i de serveis socials) per tal de donar suport en el procés d'escolarització d'aquells infants amb més dificultats apostant per la igualtat d'oportunitats.

**Absentisme escolar: La detecció precoç i la intervenció immediata esdevé una de les claus de l'èxit de l'absentisme.**

Garantir l'escolarització i l'assistència de tots els alumnes al centres educatius és el primer graó per aconseguir un dret a l'educació en igualtat d'oportunitats per a tots els infants i adolescents. Els motius de l'absentisme rauen en molts factors. L'absentisme que tenim als centres de Vilanova és piramidal, la majoria es situa en el grau que anomenem lleu i moderat i on la intervenció prioritària es situa en el mateix centre educatiu. Cal sumar esforços per treballar des de la vessant preventiva i intentar que les situacions no es converteixin en regulars i/o cròniques ja que en aquest moment és més difícil la intervenció.

### **11.3.- Campanya cap infant sense joguina de Creu Roja**



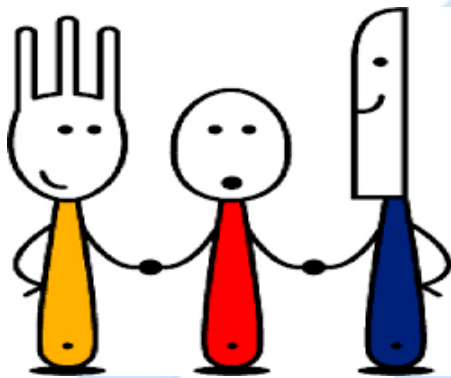
Any rere any, la Regidoria de Serveis Socials col·labora amb La Creu Roja en aquesta campanya que ha serveix per a repartir joguines a famílies en situació de vulnerabilitat o precarietat econòmica.

### **11.4- Suport a l'escolaritat**

Serveis socials aporta una petita part del seu pressupost per donar suport a l'escolarització dels nens/es d'aquelles famílies més desfavorides. Es fa una aportació directa i són els consells escolars de cada centre educatiu els encarregats de gestionar

aquests diners en funció de les necessitats de les famílies que més ho necessiten (material escolar, sortides ...).

**11.5.- Beques menjador escolar** Les beques estan gestionades per la Regidoria d'Infància, Adolescència i Joventut, la valoració social es fa des dels Serveis Socials Bàsics).



Els ajuts de menjador escolar estan adreçats a l'alumnat amb necessitats socioeconòmiques que

cursa ensenyaments obligatoris. Els ajuts cobreixen una part del cost del menú i suposa per família i menor un ajut d'entre 550 i 1.100€ per curs escolar. La valoració dels casos es fa tenint en compte els criteris establerts a la normativa (nombre de germans, distància, salut, horaris laboral-escolar incompatibles...) i els informes del centre educatiu i la valoració social dels equips d'atenció primària de serveis socials.

Tal com hem dit anteriorment, l'atenció a la infància i l'adolescència és una prioritat dels serveis socials municipals i per aquest motiu, des de la regidoria donem suport en aquelles situacions especials en les que serveis socials considera que la beca és inferior a la necessitat real de les famílies, la valoració té en compte situacions que no queden reflectides documentalment però que es coneixen mitjançant el seguiment social. Entenem les beques com un suport econòmic important, però també com un suport educatiu ja que el menjador escolar és un espai on es treballa la convivència, els hàbits saludables i els valors.

## 11.6.- Beques d'activitats estiu i menjadors casals d'estiu



Cada any, des de la Regidoria d'Infància, Adolescència i Joventut s'ofereix a tota la ciutadania una línia de beques en suport a les activitats d'estiu i pels menjadors dels casals d'estiu. Aquestes beques inclouen també suport de monitoratge per aquells nens i nenes amb necessitats educatives especials, apostant pel lleure inclusiu. Serveis socials fa una valoració social d'aquells casos que tenen un seguiment per part de la regidoria.

## 11.7.-Programa CaixaProinfància

El programa CaixaProinfància s'adreça a la infància/adolescència i a les seves famílies, està impulsat per l'Obra Social "La Caixa" en el marc del compromís social d'aquesta entitat amb els drets humans, la pau, la justícia i la dignitat de les persones. El servei s'ofereix mitjançant un conveni amb la Fundació Bancària "La Caixa" i es desenvolupa al municipi a través de la Fundació AGI (fundació benefico-assistencial, que treballa en els àmbits de la prevenció, la intervenció, la formació, la sensibilització i la investigació per aquells col·lectius i persones vulnerables o en risc d'exclusió social a partir d'un model d'atenció integral) i Eduvic (empresa social de proximitat sense ànim de lucre especialitzada en l'atenció a la infància, la joventut i les seves famílies.).

Aquest programa ofereix els següents serveis:

**Reforç educatiu individual i grupal.**

**Programa d'atenció psicoterapèutica personalitzada i familiar.**

**Programa de bens (alimentació infantil i higiene).**



### **11.8.-Espais de reforç escolar: Crea i aprèn**

Amb el reforç educatiu es treballa per millorar el rendiment escolar i el desenvolupament com a persones.



### **11.9.- Centre Obert (dependència funcional de la Regidoria d'Infància, Adolescència i Joventut. Recurs de cartera de la regidoria de Serveis Socials)**



Servei municipal d'atenció a infants i adolescent gestionat per la Cooperativa d'iniciativa social ACTUA SCCL. Es tracta d'un servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que s'inscriu dins el marc d'actuació dels serveis socials bàsics. El Centre Obert dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i treballa per compensar les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, el familiar, el treball en xarxa i el comunitari.

Aquest servei va dirigit a enfortir la xarxa d'atenció i els recursos cap els infants i adolescents del municipi, especialment aquells que viuen una situació de vulnerabilitat i risc social. Està dissenyat com a recurs socioeducatiu que treballa dins les línies generals emmarcades per la legislació de Serveis Socials de Catalunya i atèn infants i adolescents d'edats compreses entre els 4 i els 16 anys en diferents espais de la ciutat.

## **11.10.- SMA - Servei de Mesures Alternatives**

L'Ajuntament de Vilanova i al Geltrú treballa per enfortir la convivència social basada en el respecte mutu entre les persones que hi viuen i a la vegada vetllar perquè aquelles conductes que dificulten la convivència ciutadana obtinguin una resposta basada en la responsabilització dels infractors i en la presa de consciència del dany causat a la comunitat.

El projecte SMA té per objectiu principal promoure processos de responsabilització dels actes propis que ens apropin a actituds constructives i ens allunyin de les polítiques basades únicament en el concepte del càstig.

**Mesures Alternatives per l'Ordenança Municipal de Convivència i Civisme:**  
l'Ordenança Municipal de Convivència aprovada l'any 2015 recull la possibilitat de substituir determinades sancions administratives per mesures alternatives.

Amb la finalitat de protegir els drets de l'infant o adolescent, el seu desenvolupant i formació, quan les infraccions son comeses per menors d'edat l'ordenança contempla la possibilitat de substituir les sancions pecuniàries per mesures alternatives, com ara l'assistència a sessions formatives, prestacions en benefici a la comunitat, o qualsevol tipus d'activitat de caràcter cívic. En aquest projecte hi ha la participació corresponsable de moltes associacions del municipi que ofereixen llocs i tasques on les persones sancionades poden realitzar les accions reparadores. Les persones sancionades també poden realitzar els treballs en benefici de la comunitat en els diferents serveis municipals.

**Mesures Alternatives per la Llei Orgànica 4/2015 Art.36.16, (consum de tòxics):**  
aquest programa educatiu permet oferir una resposta d'intervenció per a menors d'edat sancionats pel consum de tòxics, i té com a objectiu reduir els riscos associats al consum i connectar als joves i a les seves famílies a la xarxa social del municipi per tal de poder resoldre dubtes i/o demandes en relació al consum de tòxics.

**Referent del Departament de Justícia:** des de la Regidoria de Serveis Socials també es col·labora amb el Departament de Justícia oferint tasques a les persones que realitzen treballs en benefici a la comunitat (adults) i prestacions en benefici a la comunitat (menors). Concretament hi ha protocols de coordinació i circuits de col·laboració amb el Servei de Mediació, Assessorament Tècnic de Justícia Juvenil i Medi Obert a partir dels quals es vol fomentar el treball transversal.

**Coordinació amb la Regidoria d'Infància, Adolescència i Joventut:** la coordinació entre les dues regidories fomenta el treball transversal i el treball en xarxa. S'ha establert diferents circuits per l'apropament dels joves a l'Oficina Jove, treballant diferents àmbits de formació, inserció laboral i salut.

#### **11.11.- Infància en risc**

En compliment de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència; la normativa de la Generalitat que desenvolupa aquesta Llei i la legislació en matèria de serveis socials; l'administració local ha d'intervenir si dins del seu territori detecta un infant o adolescent en una situació de risc.

Als efectes del que estableix aquesta Llei s'entén per **situació de risc** la situació en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per a la protecció efectiva de l'infant o l'adolescent no calgui la separació del nucli familiar.

Els serveis socials bàsics tenim l'encàrrec de valorar l'existència d'una situació de risc i promoure, si escau, les mesures i els recursos d'atenció social i educativa que permetin disminuir o eliminar la situació de risc cercant la col·laboració dels progenitors o dels titulars de la tutela o de la guarda.

Si el risc és greu i amb la intervenció dels serveis socials bàsics no s'aconsegueix disminuir o controlar la situació de risc, s'elabora un informe de valoració amb el resultat de la intervenció i la proposta de mesures que consideren oportunes dur a terme els serveis socials especialitzats en infància i adolescència (EAIA).

A partir d'aquest informe de valoració fet pels serveis socials bàsics, l'EAIA fa un estudi en profunditat i elabora un compromís socioeducatiu orientat a la superació del risc que envolta l'infant o l'adolescent i que s'adreça als progenitors o als titulars de la tutela. Si no s'obté la col·laboració dels progenitors, dels titulars de la tutela o de la guarda, o si es neguen a participar en l'execució de les mesures acordades i això comporta un perill pel desenvolupament o benestar personal de l'infant o l'adolescent, o si en el transcurs de la intervenció es dona qualsevol altra situació de desemparament; l'EAIA elabora un informe proposta per tal que s'incoï el procediment de desemparament.



# ÀMBIT ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA I GENT GRAN



## 12.- Àmbit d'atenció a la dependència i gent gran

---

La Regidoria de Serveis Socials de Vilanova l'any 2006 va optar a formar un equip especialitzat en l'atenció a la dependència i a la gent gran. Des d'aleshores, aquest equip professional atén de manera específica al col·lectiu de persones que pateixen situacions de dificultat en l'autonomia personal que afecten el desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària. Aquestes situacions poden tenir el seu origen en l'edat avançada, les malalties, la discapacitat o bé dificultats de tipus personal. Majoritàriament s'atenen persones grans però també a infants en situació de dependència.

L'equip d'atenció a la dependència i gent gran serà l'equip referent de la persona amb dependència i els seus familiars durant tot el procés de pèrdua d'autonomia. L'Equip treballa les intervencions de forma coordinada i, en algunes ocasions conjunta, amb els serveis de salut, hospitals, centres sociosanitaris i centres d'atenció primària. D'aquí la importància de teixir sinèrgies que facilitin el treball interdisciplinari imprescindible per a abordar la problemàtica de forma integral.

L'atenció a les persones en situació de dependència està regulada per la Llei LAPAD (Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència). A partir del reconeixement d'un grau i nivell de dependència la Llei regula l'accés als serveis i prestacions de suport a les persones amb manca d'autonomia per a la realització de les activitats de la vida diària. En el marc del d'execució d'aquesta Llei els serveis socials desenvolupen les següents funcions:

Elaborar el Pla Individual d'Atenció (PIA) a les persones que poden acollir-se als serveis i prestacions, previ a un reconeixement de la Generalitat de Catalunya (grau i nivell de dependència). Per elaborar el PIA es fa una valoració en la que participa la persona beneficiària i els seus familiars, es concreten els serveis i/o prestacions necessaris i l'aportació econòmica corresponent.

Una de les accions que es duu a terme dins aquest àmbit d'intervenció són les jornades informatives al voltant de la Llei de dependència i els serveis del municipi. Aquestes jornades estan dirigides a la població en general i a col·lectius concrets com l'associació del Parkinson, l'associació d'Alzheimer, els amics de la gent gran, centres residencials ....

Els serveis de suport que s'articulen des dels serveis socials i que es gestionen des de l'Organisme Autònom AISSA són:

### **12.1.- Servei d'atenció a domicili (SAD)**



El servei d'ajuda a domicili és un servei de proximitat en continu creixement. Cada vegada més la ciutadania manifesta la voluntat de viure en el seu entorn social i familiar habitual.

En el marc del servei de SAD donem suport a persones i/o famílies que per motius d'edat, malaltia, discapacitat o dificultats socials, no compten amb una autonomia suficient per fer front a les activitats bàsiques de la vida diària o bé a les relatives a l'organització i manteniment de la llar, l'adequat exercici de les funcions parentals o les relacions socials. Prioritàriament aquest servei es presta en el propi domicili de l'usuari/a i la seva finalitat és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu entorn familiar i sociocomunitari. Són les treballadores familiars i les auxiliars de la llar les que desenvolupen aquestes funcions, esdevenint figures molt importants ja que tenen contacte directe amb les persones dependents en els seus domicilis. Entre les tasques que realitzen, hi ha la higiene corporal, l'ajuda psicomotriu, el control d'alimentació i control de medicació de l'usuari, entre altres. Acostumen a tenir un carisma especial per fer totes aquestes

tasques, són persones amb vocació de cuidar altres persones, amb una sensibilitat i una empatia fora del comú. Tracten els usuaris amb estima i professionalitat.

### **12.2.- Servei de neteja**



Servei que ofereix tasques de neteja i manteniment domèstic per part d'una auxiliar de la llar. S'adreça a persones grans o discapacitades que viuen soles, sense fills, amb problemes importants de salut o de mobilitat que els impedeix realitzar personalment la neteja bàsica

de la llar, i no tenen capacitat econòmica per costejar-s'ho.

### **12.3.- Servei de dutxes**

Espai on poder realitzar la higiene personal i el material bàsic necessari (sabó, tovallola d'un sol ús, pinta i maquineta d'afitar) per aquelles persones que no poden realitzar la higiene personal al seu domicili i transeünts.

### **12.4.- Servei de teleassistència**



Servei adreçat a persones majors de 80 anys que viuen soles de manera permanent o matrimonis d'edat avançada amb una

situació fràgil i que pateixen situacions que dificulten la seva autonomia: problemes cardiovasculars, respiratoris, problemes de mobilitat important i/o risc de patir caigudes, discapacitat visual severa ...

Funciona mitjançant un penjoll que la persona ha de portar a sobre. Pitjant un botó, a través de la línia telefònica, l'usuari/a pot establir contacte verbal directe amb una central receptora que li oferirà resposta immediata davant una situació d'emergència. El servei té l'objectiu de donar seguretat, tranquil·litat i acompanyament. Funciona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Aquest servei ha sofert en els darrers anys un increment en la demanda que està en consonància amb l'augment de l'envelliment al municipi i l'augment del perfil de persona gran sola.

Tenim 295 dispositius de seguretat que permeten detectar situacions de risc o d'emergència a les llars de les persones més vulnerables del servei. Els detectors estan connectats a la central d'atenció i integrats en el funcionament ordinari del servei. També existeix un dispositiu de tecnologia adaptada per a aquelles persones amb necessitats funcionals especials. Concretament, el dispositiu Carechat permet que persones amb discapacitat auditiva o dificultats de parla puguin gaudir del servei de teleassistència.

Dispositiu	Nombre
Foc / Fum	187
Gas	44
Mobilitat / Passivitat	45
Caigudes	18
Teleassistència mòbil	0

Carechat	1
UCR adaptada	0

### 12.5.- Àpats a domicili, línia freda



El servei de menjar a domicili mitjançant la línia freda va adreçat a persones grans que viuen soles o acompanyades d'altres persones grans i, que tenen dificultats socioeconòmiques i/o d'estat de salut que els impedeix realitzar la compra i elaborar els àpats diaris de manera autònoma. També s'adreça a persones convalsents amb dificultats per fer-se el menjar i per desplaçar-se. El servei consisteix en el repartiment a domicili dels 7 àpats setmanals del migdia, per facilitar i garantir una correcta alimentació en quantitat suficient i qualitat, assegurant el compliment d'unes normes dietètiques i de nutrició adequades. Els àpats estan cuinats en el sistema de cadena freda, que comporta l'obligatorietat del seu emmagatzematge en frigorífic i en el moment del consum s'han d'escalfar amb forn microones. Si és necessari, es cedeix un forn microones en règim de préstec a l'usuari/a. El repartiment és setmanal.

## 12.6.- Menjador social: Àpats en companyia



El servei de menjador social està destinat a cobrir les necessitats d'alimentació de les persones usuàries durant els 7 dies de la setmana. El perfil majoritari d'usuaris d'aquest servei és: persones grans que viuen soles amb problemes de salut, amb dificultats per fer la compra i el

menjar i amb recursos econòmics insuficients. També s'atenen persones que pateixen situacions de precarietat. Per aquestes persones, serveis socials fa un seguiment i elabora un pla de treball. Pel desplaçament s'ofereix a aquelles persones amb dificultats de mobilitat i que no es poden desplaçar al menjador social per mitjans propis la possibilitat d'utilitzar un transport adaptat.

## 12.7.- Transport adaptat

El servei de transport adaptat està gestionat pel Consell Comarcal, va adreçat a persones amb discapacitat i persones grans amb dependència que no poden fer ús del transport ordinari i que presenten dificultats de mobilitat (mobilitat reduïda) i/o necessitat d'acompanyant (barem d'acompanyant). És aquell transport accessible i/o assistit que té per objecte el trasllat a serveis socials especialitzats d'atenció diürna.

## 12.8.- Grups de Suport emocional i Ajuda Mútua (GSAM)

En els darrers anys, les dades demogràfiques registren un envelliment de la població molt significatiu. L'esperança de vida és molt més llarga i han aparegut nous problemes de salut relacionats amb la cronicitat i la dependència. Aquest fet, planteja nous reptes

assistencials en l'àmbit clínic i social. Un dels fenòmens clarament associats a l'envelliment de la població és l'aparició de la dependència per les activitats de la vida diària. En relació a aquest fet ha aparegut la figura dels cuidadors informals. Tradicionalment, aquestes figura es corresponia a una persona de l'àmbit familiar i passava totalment desapercebuda. Actualment, els cuidadors informals són una peça clau en el tractament de la dependència.

Des dels centres d'atenció primària s'observa que els cuidadors/es consulten en relació als problemes dels seus familiars però difícilment fan demandes orientades a les seves pròpies necessitats. Als propis professionals de serveis socials se'ns fa difícil identificar i mesurar l'impacte que l'atenció de cura té en aquestes persones i no hi pensem atenció fins que no evidenciem símptomes de sobrecàrrega i risc de claudicació.

Sovint el fet de cuidar a persones dependents es un rol sobrevingut i té un impacte molt important en la vida del cuidador/a. Durant aquest procés de canvi els cuidadors han de reajustar la seva vida per la dedicació i les limitacions que els imposa la tasca. Cuidar els cuidadors forma part de la labor assistencial. Per aquest motiu, pensem que des d'un inici cal posar-hi èmfasi i oferir a aquestes persones; ajuda, protecció, contenció i acompanyament. Cercar mètodes perquè els cuidadors no defalleixin és donar garanties de millor qualitat de vida als pacients dependents.

Iniciatives d'atenció grupal poden contribuir a crear motivació i ajudar a que aquestes persones siguin capaces de mantenir un compromís amb la seva tasca de forma sostenible. El treball grupal contribueix a disminuir el nivell d'angoixa i estrès a les persones cuidadores oferint un espai on poder expressar emocions i sentiments, compartir experiències, recursos i habilitats personals.

**Un cuidador/a fort emocionalment podrà cuidar millor, cuidar més temps i prendre les millors decisions en el moment més adient del procés personal i vital de la família.**

El GSAM son espais de relació, de suport i d'intercanvi d'experiències i ajuda mútua entre persones cuidadores no professionals. La finalitat del grup és evitar la sobrecàrrega emocional i física de la cura, conèixer altres persones cuidadores, evitar la soledat i disminuir l'estrès. En aquests grups les persones gaudeixen d'un espai per compartir la seva experiència com a cuidadors/es amb d'altres persones que es troben en una situació similar. El GSAM s'estructura en 16 sessions d'una hora i mitja. Durant les trobades es tracten temes com les fases del dol, la sobrecàrrega del cuidador/a, la simptomatologia i els senyals d'alarma, o consells de maneig del malalt en diferents patologies.

Els GSAM fa ja anys que es fan al municipi amb el suport de la Diputació de Barcelona.

A partir de les trobades del GSAM un cop finalitzades les sessions un dels grups ha esdevingut un grup d'ajuda mútua de familiars de persones adultes dependents que seguiran trobant-se de manera autònoma al Centre Cívic Sant Joan.

### **12.9.- Programa d'arranjaments d'habitatges de l'àrea d'atenció a les persones de la Diputació de Barcelona**

Programa de la Diputació que neix amb l'objectiu de millorar les condicions d'accessibilitat, seguretat, higiene, habitabilitat, i d'eficiència energètica mínimes dels habitatges objecte de les intervencions. Es tracta de petites reformes bàsiques en els habitatges que incrementen l'autonomia i la qualitat de vida de les persones beneficiàries en els seus domicilis. Les intervencions estan supervisades per una direcció facultativa amb coordinació dels tècnics dels serveis socials municipals.

**Tipus d'arranjaments;** substitució de la banyera per plat de dutxa, substitució de placa de gas/butà per plaques elèctriques, ampliació de portes, eliminació de graons i instal·lacions d'ajudes tècniques.

Les persones sol·licitants del programa són persones proposades pels serveis socials municipals, i que es troben en situació de fragilitat per qüestions d'edat, salut i/o manca d'autonomia personal, discapacitat i/o dependència o en situació de vulnerabilitat en ser persones que viuen soles o amb una altra persona gran. Les persones que es poden acollir a aquest servei es troben en les següents situacions:



Substitució de banyera per plat de dutxa.



- Persones amb dificultats per realitzar les activitats de la vida diària.
- Persones que tinguin acreditada la seva condició de discapacitat i/o estiguin en situació de dependència.
- Persones majors de vuitanta anys que visquin soles o amb

una altra persona gran.

#### 12.10.- Banc d'Ajudes Tècniques (BAT)



És un servei municipal de préstec i assessorament de material d'ajudes tècniques accessible a tota la població de Vilanova i la Geltrú. La font d'entrada principal de material és la donació que fan persones i entitats que disposen d'aquestes ajudes tècniques i que, per diferents

motius ja no les necessiten i l'altra és directament la compra. El servei està dotat amb taules de bany, cadires de dutxa, croses, caminadors, alçadora de llit, baranes, cadires de rodes ...

### **12.11.- Pla d'actuació per onada de calor**

Actuacions de coordinació municipal per a la mobilització de persones grans majors de 75 anys amb alguna discapacitat o malaltia, cap a un local municipal refrigerat en cas d'emergència per onada de calor. Aquestes actuacions formen part d'un protocol de prevenció de l'onada de calor al municipi que s'activa en cas de temperatures altes i que s'articula classificant els usuaris. L'avís d'activació del pla d'emergència recau a Protecció Civil (PC). Aquest pla s'activa quan es preveu que les temperatures seran molt elevades i de manera sostinguda, almenys 3 o 4 dies seguits. Es basa en el comunicat del CECAT i del Servei Meteorològic de Catalunya.

La classificació dels usuaris atesos és:

- Grup A (de color vermell): persones que s'han de recollir al domicili i traslladar-les al lloc refrigerat.
- Grup B (de color blau): persones que s'han de traslladar a un domicili familiar que reuneixi les condicions de refrigeració adequades.
- Grup C (de color negre): persones que han d'anar a un domicili familiar i no cal traslladar-les.
- Grup D (de color verd): persones a les que només s'ha d'avisar de l'emergència perquè tinguin cura d'engegar l'AC. Cal avisar també a la família.

### **12.12.- Protocol per l'abordatge al maltractament vers les persones grans a Vilanova i la Geltrú**

El model per l'abordatge i intervenció del maltractament a les persones grans de Vilanova i la Geltrú ha estat elaborat conjuntament amb diversos agents socials que han constituït una comissió de treball i seguiment de la implementació del protocol. La comissió està formada per: representats de les 3 Àrees Bàsiques de Salut, Servei de Geriatria del Consorci Sanitari del Garraf, Centre Salut Mental d'Adults Garraf,

Regidoria de Serveis Socials i Salut, Regidoria de Gent Gran, Oficina de l'Espai d'Equitat, Policia Local i Mossos d'Esquadra.

Segons el tipus de maltractament, s'articula també el protocol de violència masclista de Vilanova i la Geltrú.



L'elaboració del Protocol d'actuació sobre el maltractament a les persones grans de Vilanova i la Geltrú s'ha realitzat a petició del Pla Local i del Grup Motor del Model Col·laboratiu de Vilanova i la Geltrú.

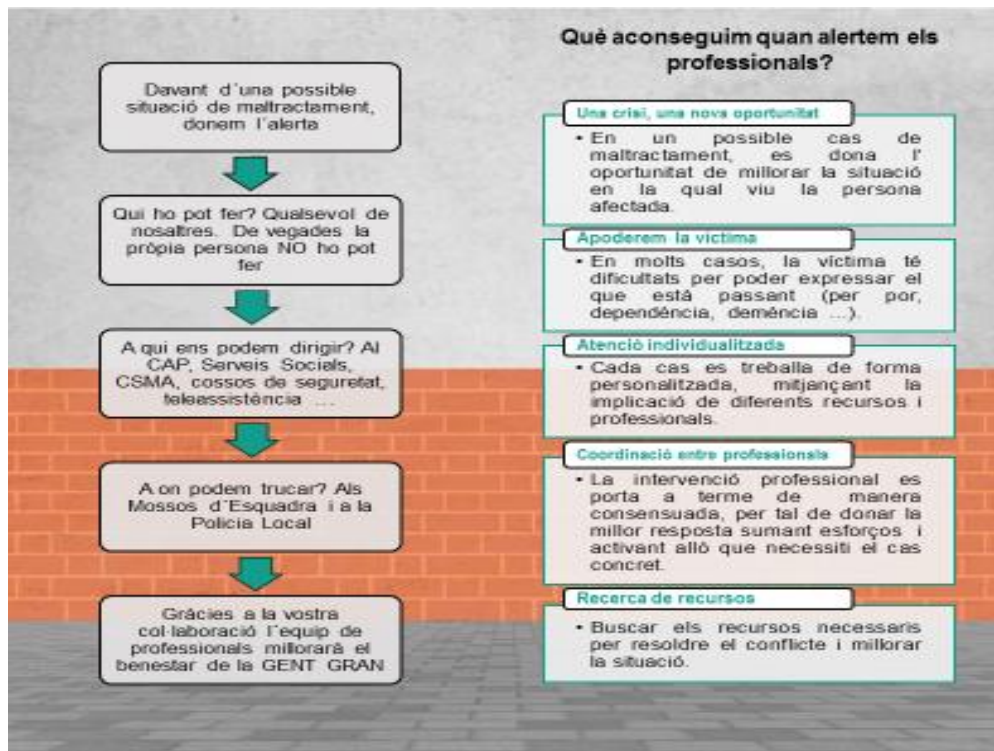
Aquest encàrrec, sumat a la inquietud permanent del conjunt de professionals del territori, ha fet necessària la intervenció en situacions d'alta complexitat establint criteris, llenguatges i recursos comuns.

Treballem unificant esforços i amb l'objectiu de sensibilitzar la població, prevenir les possibles situacions de maltractament i el seu impacte i disminuir el percentatge de casos no detectats.

**Comissió de seguiment del Protocol d'actuació sobre el Maltractament a la Gent Gran:**

-  AJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú
-  Institut Català de la Salut  
Vilanova Clara Clubat-ICS  
EAP Vilanova 1 - EAP Vilanova 2
- Parc Sanitari  Sant Joan de Déu
-  CONSORCI SANITARI
-  CSP  Comissió de Serveis i del Patrimoni

**Serveis Socials 93 814 00 00-  
93 814 44 81  
Policia Local 93 810 66 66  
Urgències : 112**



En els darrers anys s'ha pogut constatar que el maltractament o tracte inadequat a les persones grans s'està fent cada cop més visible. Aquesta realitat, fins aleshores oculta però no inexistente, apareix a nivell demogràfic com a conseqüència de l'allargament de l'esperança de vida i l'augment del nombre de persones grans.

El maltractament o tracte inadequat a la gent gran afecta principalment a persones grans vulnerables i dependents, que poden presentar fragilitat física, intel·lectual o psicològica, susceptibles de ser víctimes de maltractament.

Els motius del maltractament a la gent gran estan relacionats amb possibles factors de risc social i cultural i també pels canvis de valors i rols de la societat actual. Podem parlar dels següents factors de risc: l'aïllament social, l'estrès del cuidador, malaltia mental, drogodependència, problemes socioeconòmics, antecedents de violència familiar...

Donada la complexitat de les situacions de maltractament a la gent gran convé poder comptar amb eines de suport que ens ajudin a prevenir, identificar i abordar les

possibles situacions de maltractament per part de tots els agents i dispositius implicats.

L'elaboració d'aquest protocol és fruit de la necessitat de donar resposta en situacions de maltracte a la gent gran. Té com a finalitat coordinar tots els agents i dispositiu implicats per consensuar instruments i acordar un mètode de treball en comú que faciliti als professionals dur a terme accions preventives i intervencions amb les persones implicades, siguin víctimes o maltractadors, amb la millor eficiència possible.

El protocol s'estructura en tres grans nivells d'intervenció; la prevenció, la detecció (primer amb la sospita i després amb la valoració), la intervenció i recuperació. Els objectius principals del protocol són: potenciar mesures de sensibilització i prevenció, acordar instruments pràctics i comuns, afavorir l'abordatge co-responsable i complementari de totes les professionals implicades, desenvolupar accions amb la finalitat d'evitar aïllament i soledat, i elevar la necessitat de destinar més recursos a protegir la gent gran.

Cal tenir present que els experts preveuen que en els propers anys s'evidenciaran més maltractaments a les persones grans, degut a la major sensibilització social, l'augment progressiu de l'envelliment, canvis en els models familiars i en l'assignació tradicional de rols entre els seus membres. Ens cal doncs, prioritzar accions que garanteixin els drets i la protecció de les persones grans.



Àmbit de projectes i treball en xarxa



## **13.- Àmbit de projectes i treball en xarxa**

---

### **13.1.- Model col·laboratiu**

La integració dels serveis socials i els serveis sanitaris a la zona de mar amb l'experiència iniciada el desembre del 2019 al CAPI Baix a Mar va constatar els beneficis d'aquest treball conjunt en l'atenció a les persones. La realitat de les altres dues àrees bàsiques de salut del territori, ABS Vilanova II ( CAP Jaume I ) i ABS Vilanova I ( CAP Sant Joan ), fa que de manera conjunta serveis socials i salut busquin formules de treball que apropin als diferents professionals. El nucli d'aquest procés de relació neix amb la constitució d'un grup motor format per les direccions de les dues ABS i dels serveis socials municipals. El grup motor va impulsar un treball de reflexió i d'identificació de les intervencions que havien de ser compartides implicant els professionals d'atenció directa mitjançant dinàmiques de treball en grup. Es van formar 4 equips de treball que actualment estan treballant de manera autònoma en l'àmbit de les drogodependències, la salut mental, la infància i la dependència.

## EVOLUCIÓ DEL MODEL COL.LABORATIU

### Anys 2013-2017

- Constitució Grup Motor.
- Acordar població diana.
- Ampliar coneixement mutu.
- Identificació dels factors de complexitat.
- Dibuixar un procés que adhereixi voluntats.
- Elaboració d'una enquesta que mesura voluntats.
- Organització d'un grup de discussió propositiu.
- Convocatòria de dos plenaris.
- Constitució de quatre equips de treball: infància, dependència, salut mental i drogodependències Creació del logotip que ens identifica com a model
- Inici dels espais de formació conjunta.
- Elaboració d'un butlletí periòdic "Circular MC".
- Avaluació dels resultats de 2 anys de recorregut
- Ampliar la xarxa de serveis del model.
- Inici de la implementació dels consentiments informats
- Inici de les sessions d'interconsulta en patologia dual
- Elaboració de 3 protocols: Salut i Escola, Intervenció amb acumuladors, Intervenció en Patologia Dual
- Presentació del Model a la CAMFIC, a l'Acadèmia de Ciències Mèdiques i a un Congrés de Salut Mental
- Publicació del Model a la Revista Actas de Coordinació Sociosanitària i a la Revista Treball Social.

### Anys 2018

- Elaboració del Protocol Intervenció en Maltractament de la Gent Gran.
- 10 hores de formació del Grup Motor sobre Dialèctica Positiva i Gestió de les Crítiques
- 30 hores de formació sobre Estratègies de Treball Col.laboratiu (10 sessions de 3 hores on tothom està convidat)
- 7 hores de formació sobre La Confidencialitat entre professionals
- Inici de sessions de treball conjunt d'intervenció en infància i adolescència entre professionals d'Ebas, Pediatria i CMIJ (es treballen 20 situacions d'infància)
- Inici implantació dels protocols d'intervenció en acumuladors, d'intervenció en patologia dual
- Inici implementació protocol salut/escola on s'han atès 5 situacions d'infants

### 13.2.- Mesa d'entitats



La Mesa d'Entitats Socials és un espai permanent de treball en xarxa format fa 10 anys i que actualment està format per **una quinzena d'entitats socials** i per Serveis Socials. Abordem objectius socials comuns ajuntant recursos i capacitats. El treball en xarxa que fa la Mesa possibilita donar millors respostes als reptes que es plantegen en l'atenció a la població més vulnerable al permetre sumar forces i recursos, crear sinèrgies i compartir experiències.

La Mesa en el seu conjunt és un molt bon receptor d'aliances externes (món empresarial, col·laboracions solidàries, etc) i ens permet una millor comunicació dels projectes que cadascú de nosaltres desenvolupa. Existeix un alt grau de compromís i confiança per una acció social comú.

La Mesa es comunica mitjançant un espai web [www.vilanovasolidaria.cat](http://www.vilanovasolidaria.cat) i les xarxes socials. Està formada actualment per: Càritas, Creu Roja, Associació Salut Mental Garraf, Amics de la Gent Gran, Associació ALÈ, Fundació Casa d'Empara, Fundació Formació i Treball, Fundació Sant Antoni, Associació Grup ATRA, Associació Vilanova Actua, Associació de Persones amb Discapacitat del Garraf, Activament Garraf, Associació Grup 5/14, Fundació Catalunya La Pedrera. Com a Ajuntament hi participa el Punt del Voluntariat, Pla Local d'Inclusió Social i Comunitària i Serveis Socials.

### **13.3.- Suport a entitats sense ànim de lucre**

L'Ajuntament treu anualment una línia de subvencions per entitats per tal de donar suport a la seva tasca. Serveis socials col·labora donant suport a entitats que realitzen projectes d'àmbit social. D'aquesta manera es posa en valor la gran tasca que realitzen aquestes entitats i la coresponsabilitat que hem d'assumir com administració pública.

### **14.- Treball grupal**

---

El serveis socials estan basats en l'atenció individualitzada, entenen que cada situació és particular i es mereix una atenció única. Tanmateix, cal tenir en compte que la persona és també un subjecte social que creix dins una comunitat. La capacitat que té el grup, sobretot quan es comparteix situacions similars, és una font d'aprenentatge i creixement per tots els seus membres. L'ésser humà és social per naturalesa i una xarxa relacional pròpia amb qui compartir aficions, interessos, dificultats és una necessitat intrínseca. Fins i tot mantenir una xarxa relacional bàsica és imprescindible per a les persones, algú amb qui intercanviar un "bon dia", xerrar sobre el temps, compartir un banc de la plaça de la vila, etc.

El treball en grup implica un canvi de paradigma per als professionals. El/la professional es converteix en un facilitador de relacions igualitàries i col·laboratives, permet entendre i acompanyar les persones des de la perspectiva de les capacitats i per altra banda, el treball grupal fa emergir la creativitat del professional, cosa que suposa una gratificació important.

La regidoria sempre ha estat conscient del valor del treball en grup, i ha fet intents de compatibilitzar l'atenció individualitzada, del tot necessària, amb l'atenció a nivell grupal.

### **GRUP SOCIO RELACIONAL**



Des del treball individual es detecta un volum de persones adultes vinculades als serveis socials que viuen soles i no tenen xarxa natural d'ajuda. Aquestes persones s'apropen a serveis socials amb demandes explícites que corresponen a necessitats reals i bàsiques: ajut de subsistència, economat social, suport al

lloguer, ajuts per a fer front al pagament dels subministraments ... A mesura que es va fent un abordatge de cada una de les situacions i es treballa la demanda manifesta, es va trobant una demanda implícita, latent, que sovint no es verbalitza però hi és: "estic sola, soc un fracassat, no he tingut sort, la gent no és de fiar, he sofert molt ..."

Les persones que viuen aquesta situació sovint inicien un procés d'aïllament amb el que s'exclouen de lo social, d'allò que és inherent a l'ésser humà: la relació, el grup, o bé inicien un procés d'apropament gairebé instantani amb qualsevol que els hi digui una frase mínimament amable i que genera múltiples relacions fràgils i instrumentalitzades que acaben en ruptures també múltiples. Tant en un supòsit com

en l'altre, es retroalimenta la concepció de partida:” millor sol que mal acompanyat, no pots confiar en ningú, l'altre no és bo.....”.

El treball grupal en un grup sociorelacional neix amb l'objectiu de construir un espai d'ajuda que busca augmentar les competències socials i les capacitats de les persones per que siguin elles mateixes les que participin activament en els seus propis canvis personals. En la nostra vida quotidiana, vivim o formem part d'algun grup, i la interacció social és la base sobre la que construïm la nostra identitat. Per això, reforçar les habilitats socials, resocialitzar els nostres comportaments i formar part de les xarxes socials en les que estem immersos són qüestions bàsiques pel nostre projecte de vida i per la nostra història personal: la nostra identita



AJUNTAMENT DE  
**Vilanova i la Geltrú**

Regidoria de Serveis Socials  
C. Marquesat de Marianao, 2  
08800 Vilanova i la Geltrú