

MEMÒRIA D'ACTUACIONS REGIDORIA D'AFERS SOCIALS 2020

Valls, abril de 2021

LA REGIDORIA D'AFERS SOCIALS

La Regidoria d'Afers Socials és ubicada a l'organigrama municipal dins l'àmbit de Serveis a les Persones i gestiona:

- Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS)
- Serveis i programes recollits en contracte programa:
 - Servei d'Atenció a l'Immigrant (en reformulació cap a l'àrea d'acollida al nouvingut)
 - Consell de Serveis Socials: Taula de Cohesió Social
- Tràmits i gestions de recursos socials propis (convocatòries de subvencions) i d'altres administracions

Altres programes locals de prevenció i comunitaris són liderats per la Regidoria d'Igualtat i Acció Comunitària des del juliol de 2019.

En la present memòria s'intenten exposar de manera sintètica les actuacions del darrer any, efectuant la comparativa de les intervencions al llarg dels darrers anys de la Regidoria, per tal de situar-nos en el moment actual i projectar el futur dels serveis socials bàsics d'atenció primària.

Es complementa amb la memòria Ruddel, relativa a les dades que es traspassen anualment al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, i amb les memòries de cadascun dels recursos i serveis que actuen amb programació específica (vegeu la memòria de l'Oficina Tècnica del Pla d'Inclusió i Cohesió Social).

SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Els serveis socials bàsics que presten els ens locals s'organitzen en àrees bàsiques de serveis socials (ABSS). L'àrea bàsica de serveis socials és la unitat primària de l'atenció social que ha de tenir una població amb un mínim de 20.000 habitants. És el punt d'accés immediat a la xarxa de serveis socials existents i la resposta local a les necessitats i expectatives socials de la població.

La Llei 12/2007, de Serveis Socials, que va entrar en vigor l'1 de gener de 2008, garanteix el reconeixement del dret subjectiu universal als serveis socials.

Les actuacions desenvolupades es relacionen pels programes següents (vinculats a normativa en matèria de Serveis Socials i/o contracte programa):

1. Servei bàsic d'atenció social (SBAS)
2. Serveis d'atenció domiciliària
3. Servei d'acolliment residencial d'urgència
4. Programa d'ajuts d'urgència
5. Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial: Centres Oberts
6. Servei d'atenció a l'immigrant
7. Òrgans consultius dels Serveis Socials

Aquesta memòria també recull altres apartats especialment importants el 2020, com a necessitats emergents i gestions que s'incrementen.

8. Tràmits i gestions administratives
9. Adaptacions per respondre la situació de pandèmia per la COVID
10. Gestions en l'àmbit del sensellarisme
11. Conclusions

1. SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL

El servei es troba dividit en:

- a) Àrea de primera acollida
- b) Àrea de Gent Gran
- c) Àrea d'adults
- d) Àrea d'infància i família
- e) Àrea de coordinació tècnica, gestió i administració

El servei és format per 7 treballadors/es socials, 3 educadors/es socials, 1 agent d'acollida a nous nadius, 2 treballadores familiars de plantilla (una de les quals amb jornada parcial i la resta del servei, licitat), 3 administratius/ves, 1 auxiliar administrativa i 1 coordinadora. A més es compta des del 2015 amb una referent comunitària que efectua tasques derivades de la Llei de Dependència per a tres comarques, i una dinamitzadora comunitària (pla d'ocupació) des del 30/12/2019 per gestionar les actuacions amb joves nous nadius sense referents familiars.

En el conjunt d'actuacions del 2020 s'ha treballat en 2.050 expedients familiars, 405 dels quals han estat expedients nous oberts el 2020. El 2018 i el 2019 es van obrir 311 expedients nous cada any.

Els expedients atesos pel Servei d'Atenció a l'Immigrant (SAI) es comptabilitzen a banda, i no apareixen en el sumatori d'expedients dels Serveis Socials d'Atenció Primària (SSAP). Sumant els 306 expedients de l'àrea d'acollida a nous nadius, la intervenció ha estat en **2.356 expedients**. S'ha atès a un 17,5% de la població de la ciutat.

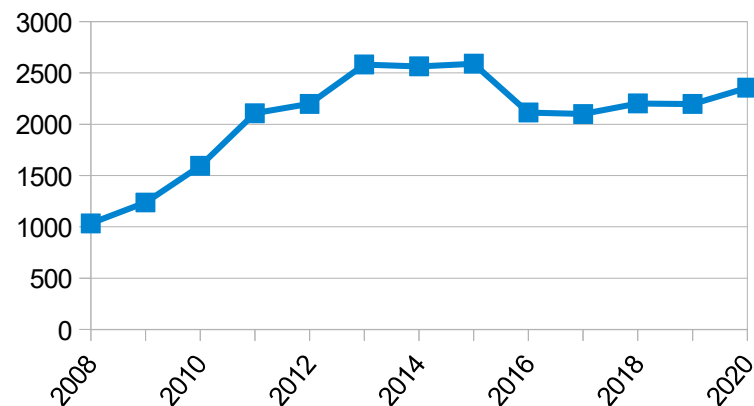
Evolució d'expedients oberts actius per anys

Any	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Expedients totals	1035	1238	1594	2107	2199	2582	2564	2590	2115	2099	2202	2198	2356
Expedients nous											311	311	405

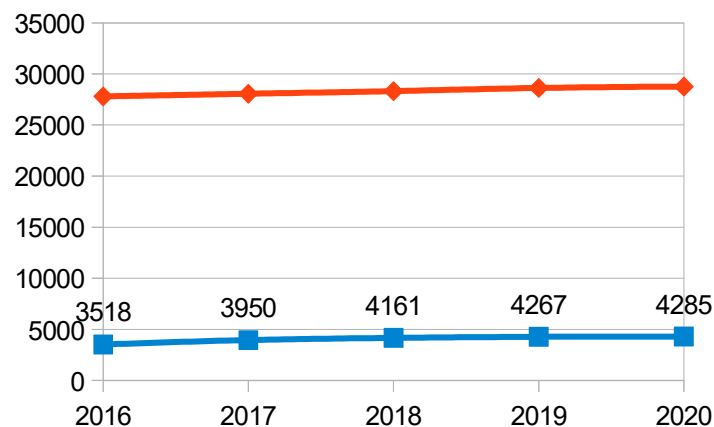
Persones ateses.

Any	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre total de persones ateses SAI i SSAP	3518	3950	4161	4267	4285
Evolució de la població a Valls (habitants)	24285	24112	24156	24359	24477
Nombre total de persones ateses al SSAP	3180	3472	3719	3985	3979
Nombre total de persones ateses al Servei Atenció al nouvingut		478	442	282	306

Evolució dels expedients actius als SBAS



Persones ateses a Serveis Socials vs població de Valls

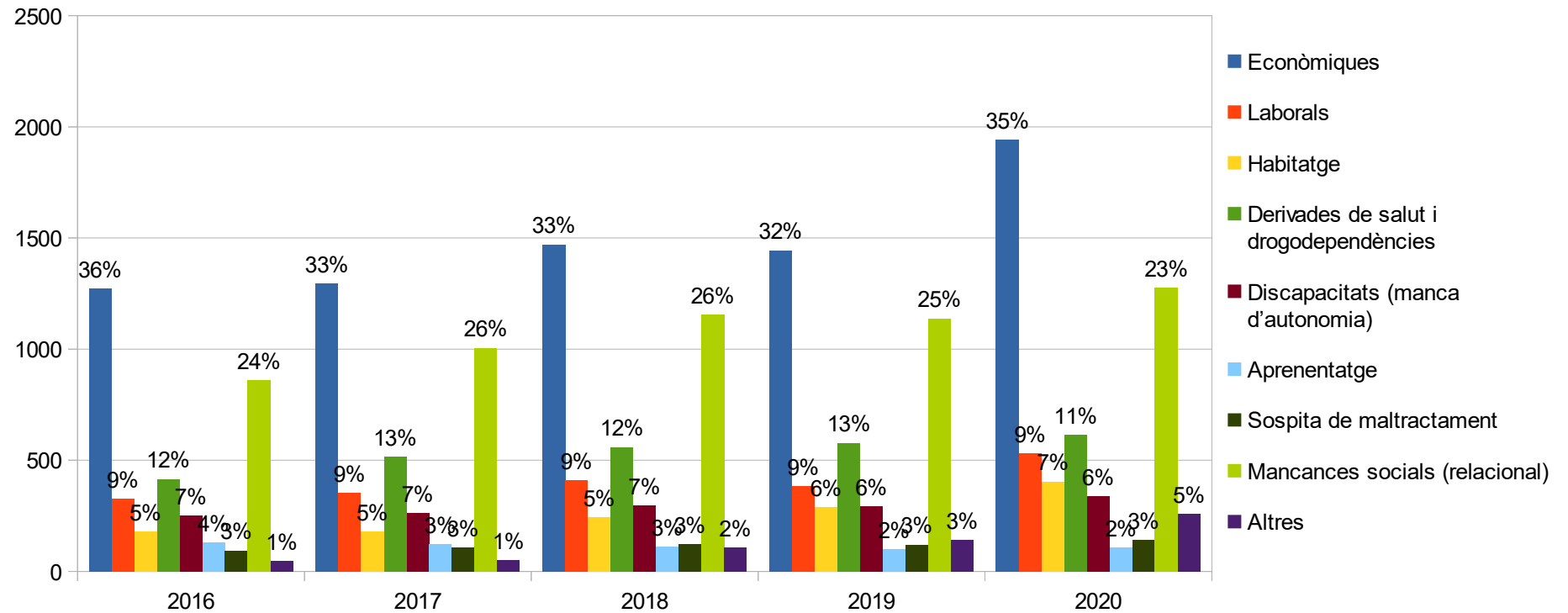


◆ Evolució de la població a Valls (habitants)
■ Nombre total de persones ateses SAI i SSAP

Problemàtiques ateses als SSAP

	2016	2017	2018	2019	2020
Econòmiques	1273	1294	1.470	1444	1943
Laborals	326	353	410	382	530
Habitatge	179	179	244	287	405
Derivades de salut i drogodependències	416	515	559	578	615
Discapacitats (manca d'autonomia)	250	262	295	291	338
Aprenentatge	129	121	112	99	107
Sospita de maltractament	93	107	123	120	141
Mancances socials (relacional)	860	1006	1154	1138	1275
Altres	46	50	106	142	258
Total	3572	3887	4473	4481	5612

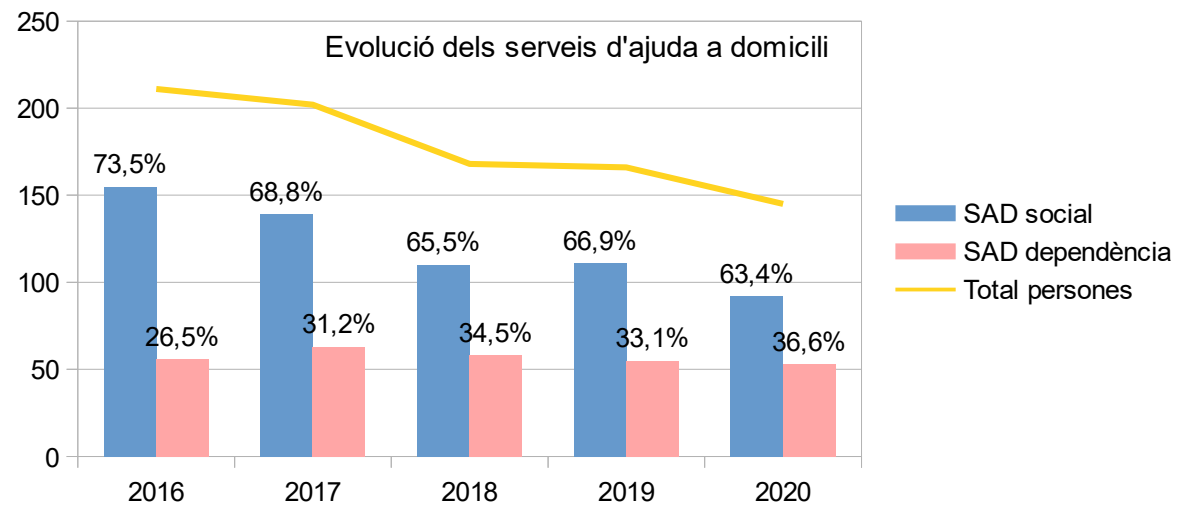
Problemàtiques ateses a SS 2015-2018



2. SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Servei d'ajuda a domicili

Persones ateses	2016	2017	2018	2019	2020
SAD social	155	139	110	111	92
SAD dependència	56	63	58	55	53
Total persones	211	202	168	166	145

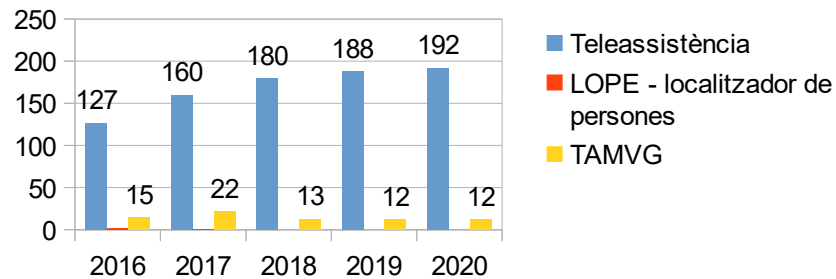


Serveis de tecnologies a disposició de les persones per millorar la qualitat de vida: teleassistència al domicili, localitzador de persones per GPS (LOPE) i Mobilassistència per a dones víctimes de violència masclista (TAMVG).

Nombre d'aparells actius (llars ateses)

	Teleassistència	LOPE - localitzador de persones	TAMVG
2016	127	2	15
2017	160	1	22
2018	180	0	13
2019	188	0	12
2020	192	0	12

Evolució dels serveis de seguiment i suport tecnològics



3. SERVEI D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL D'URGÈNCIA

Recollit en el contracte programa amb la Generalitat de Catalunya, és un dels aspectes a garantir en el marc de la legislació en matèria de serveis socials.

Aquest es diferencia en:

- Acolliment a dones víctimes de violència masclista i els seus fills
- Acolliment residencial d'urgència per a població general

Aquest apartat és analitzat més àmpliament en el punt 10è de la memòria atès l'increment important d'actuacions socials adreçades a prevenir l'exclusió residencial.

Segons quadre annex les actuacions realitzades els darrers cinc anys han estat:

	2016				2017				2018				2019				2020			
	Ac. urgència		Ac. Víctimes viol. masclista		Ac. urgència		Ac. Víctimes viol. masclista		Ac. urgència		Ac. Víctimes viol. masclista		Ac. urgència		Ac. Víctimes viol. masclista		Ac. urgència		Ac. Víctimes viol. masclista	
	adults	infants	adults	infants	adults	infants	adults	infants	adults	infants	adults	infants	adults	infants	adults	infants	adults	infants	adults	infants
Acolliment pisos emergències Ajuntament de Valls / Allotjament hotel	2	0	1	1	4	3	3	1	9	4	3	2	10	3	6	2	14	10	3	3
Acolliment pisos emergències Càritas	3	2	1	0	6	8	0	0	5	6	0	0	3	2	3	2	6	1	2	6
Acolliments recursos especialitzats (fora del territori)															1		4		4	
Total	5	2	2	1	10	11	3	1	14	10	3	2	13	5	10	4	24	11	9	9

Total persones acollides el 2020 (sense repetició de recursos): 48 persones
De les que 29 han estat adults, i 19 infants.

4. PROGRAMA D'AJUTS D'URGÈNCIA

Prestacions econòmiques atorgades

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Persones ateses	Import	Persones ateses	Import	Persones ateses	Import	Persones ateses	Import	Persones ateses	Import
Habitatge	22	1643,61€	30	2.252,10€	47	3.764,12€	35	3249,71	69	3638,96
Subministraments	814	31273,92€	844	27117,00€	725	22071,92€	397	16766,32	495	13723,36
Farmàcia (inclou alimentació infantil)	222	15850,08€	304	18.036,51 €	337	12603,24€	271	13822,84	254	16342,43
Necessitats bàsiques	70	3781,17€	56	2.704,61€	104	5471,80€	127	8943,4	181	7275
Transport interurbà	51	1825,00€	110	1539,77€	92	3.404,89€	36	623,95		
Subvenció IBI - habitatge	40	3754,22€	41	6988,30€	43	6.147,06€	51	4477,59	24	4488,54
Subvenció escombraries	51	4878,71€	(*)		55	4.899,81€	153	1965,43	36	3797,15
Sub. llibres i material escolar	397	40913,26€	359	35921,50€	193	18987,90€	121	20724,57	262	25410,28
Ajuts complement menjador escolar	216	42651,79	214	39552,28€	157	33310,75€	89	21989,72	60	11567,32
Ajut assistència llar d'infants			1	960,00€						
Ajuts activitats extraescolars	76	8524,65€	37	3432,50€	79	8.134,60€	101	9631,5	38	3371,75
Altres ajuts escolarització (colònies, natació)			183	10222,60€	171	8.720,00€	85	3905,65	21	1463,33
Menjar a domicili per COVID									39	14600,08
Varis (inclou transport)	43	1454,72€			26	570,01€	9	525,27 €	14	1.634,00 €

(*) IBI i brossa unificada el 2017 com a línia de subvenció a habitatges (ajustament a la normativa de subvencions).

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Ajuts	Import	Ajuts	Import	Ajuts	Import	Ajuts	Import	Ajuts	Import
Altres – ajuts subministrament aigua – conveni Sorea (assumit per Sorea)	59	3.186,83€	68	5.990,06€	71	6.007,39€	22	1906,44		
Ajuts aliments conveni La Taulada								5.500,00 €		5.500,00€
Ajuts aliments convenis entitats	1107	Càritas: 12.000€	1343	Càritas: 12.000€	1010	Càritas: 12.000€	497 beneficiaris	Càritas: 12.000€	612 beneficiaris	Càritas: 12.000€ + addenda COVID 6.800€
		Creu Roja: 8.000€		Creu Roja: 8.000€		Creu Roja: 8.000€	563 beneficiaris	Creu Roja: 8.000€	900 beneficiaris	Creu Roja: 8.000€ + addenda COVID 7.600€

Durant el 2020 es deriven 621 nuclis familiars a rebre aliments a les entitats del tercer sector Càritas i Creu Roja de Valls, amb un total de 1512 persones beneficiàries d'aliments (sense repetició).

5. SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA NO RESIDENCIAL

El Contracte Programa entre l'Ajuntament de Valls i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies estableix a la Fitxa 02.1 els Serveis d'intervenció socioeducativa no residencials per a infants i adolescents – Centres Oberts. Es diferencien en dos espais educatius, situats a la muralla del Carme, 24.

- Centre Obert El Refugi
- Centre Obert Portal Nou

El servei sempre ha estat gestionat directament per la Regidoria d'Afers Socials, amb personal amb contractació directa i s'hi han atès infants i famílies que compten amb expedient obert als Serveis Socials. La derivació als mateixos s'efectua des del servei social bàsic, i dins el pla de treball amb les famílies.

Les activitats que es desenvolupen als centres oberts són educatives amb la finalitat de treballar de manera integral els infants, fomentant els valors i les habilitats socials de manera lúdica. Es fan activitats psicomotrius, esportives, culturals, de reforç d'aprenentatges escolars i d'adquisició d'hàbits d'estudi.

Es fa especial èmfasi en l'acompanyament i orientació a les famílies en els processos educatius que afecten els seus fills i filles, junt amb l'equip de tècnics de l'Àrea Bàsica d'Atenció Social.

El servei és format per 3 educadores socials (dues de les quals a jornada parcial) i 5 integradors/es socials (jornada parcial).

Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) treballen en les 4 línies següents:

- Línia 1: Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc.
- Línia 2: Servei d'Atenció diürna – antics Centre Obert Portal Nou i Centre Obert El Refugi. Diferenciem les actuacions que es fan en infants de la franja 3 a 11 anys i de 12 a 15 anys.
- Línia 3: Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.

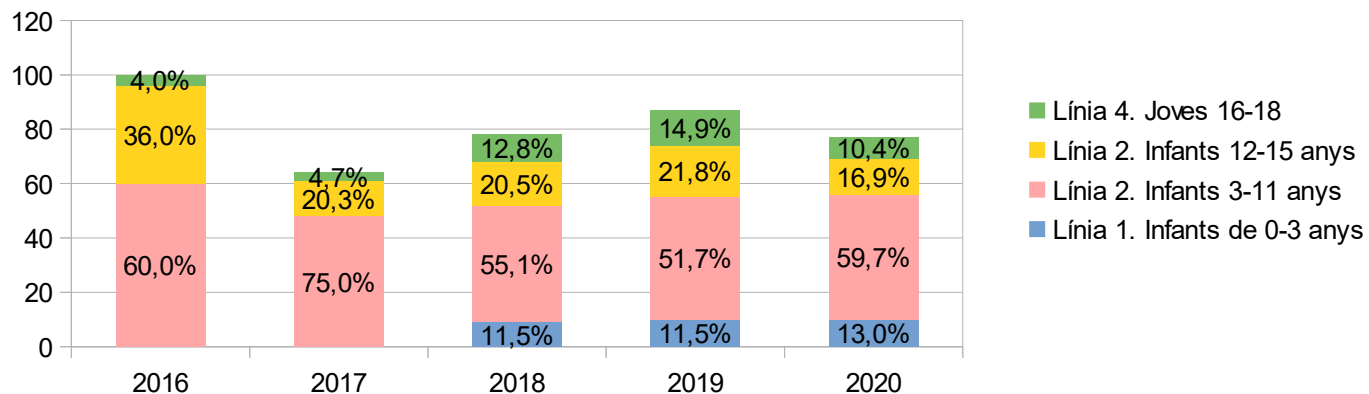
- Línia 4: Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents. (Efectua treball en el lleure socioeducatiu i acompanyaments a la inserció educativa o/i laboral). Destinat a l'atenció educativa de menors de 16 a 18 anys.

Per a més detall de les intervencions i activitats, s'annexa memòria del servei.

	2016	2017	2018	2019	2020
Línia 1. Infants de 0-3 anys			9	10	10
Línia 2. Infants 3-11 anys	60	48	43	45	46
Línia 2. Infants 12-15 anys	36	13	16	19	13
Línia 4. Joves 16-18	4	3	10	13	8

Línia 3. Intervenció amb famílies			65	46	16
TOTAL INFANTS	100	64	78	87	77

Nombre d'infants atesos al Servei d'Intervenció Socioeducativa



6. SERVEI D'ATENCIÓ A L'IMMIGRANT

El servei d'atenció a les persones nouvingudes dona resposta a la Llei 10/2010 d'Acollida de les persones immigrades i al Decret 150/2014 dels serveis d'Acollida.

Les intervencions se centren pràcticament en tres àmbits de treball relacionats a continuació, i un nou àmbit vinculat a nou finançament.

Àrees d'intervenció	Tràmits efectuats				
	2016	2017	2018	2019	2020
1) Servei de primera acollida i informació i assessorament (atencions)	257	404	556	542	583
2) Servei de traducció, mediació intercultural, acompanyament escolar i suport a l'Àrea del Serveis Socials	126	106	30	77	138
3) Elaboració d'informes de disponibilitat i adequació de l'habitatge per a reagrupació familiar i renovació de residència	65	74	92	100	84
Nombre d'expedients oberts d'immigració				250	306

En funció de les necessitats, es fan altres intervencions comunitàries: suport a l'associacionisme immigrant i al voluntariat, i suport als programes desenvolupats dins el marc del Pla d'Inclusió i Cohesió Social.

1) Servei d'Acollida, informació i assessorament

El Servei integral d'Acollida s'adreça a totes les persones nouvingudes al municipi. El 2020 Valls comptava amb 24.477 habitants. D'aquests persones 3.763 són de nacionalitat no espanyola, fet que suposa un 15,37 % de la població. La mitjana aritmètica catalana el 2020 era del 16,20%. A Valls hi conviuen 72 nacionalitats diferents.

Objectius del programa integral d'acollida:

- Acollir totes les persones nouvingudes a la ciutat de Valls.
- Donar la informació i les eines necessàries a les persones nouvingudes per dotar-les d'autonomia personal, per desenvolupar-se en igualtat d'oportunitats dins la societat.
- Afavorir un coneixement integral de l'entorn geogràfic i sociocultural que pugui facilitar el procés d'integració.
- Fomentar l'ús i l'aprenentatge de la llengua catalana com a element d'integració i de cohesió social.
- Promoure i potenciar el treball en xarxa i coordinat entre els serveis i entitats.
- Potenciar la cohesió social entre les persones autòctones i les persones nouvingudes.

Per tal de donar resposta a l'acollida s'efectuen diferents entrevistes a les persones nouvingudes. A més cal traspasar la informació a la Generalitat de Catalunya, atès que aquestes actuacions s'emmarquen en la legislació i són cofinançades per Fons Socials Europeus. S'efectuen derivacions a formacions en català de la xarxa pública i des de l'Ajuntament s'organitzen:

- 4 cursos de mòdul C, en aquests cursos s'hi van inscriure un total de 51 persones, de les quals 43 van obtenir una acreditació per haver assistit a un mínim del 75% del curs.
- 1 curs d'alfabetització (amb continuïtat el 2021)

2) Servei de traducció, mediació intercultural i acompanyament escolar

Servei de traducció: diferents serveis públics i professionals del municipi poden sol·licitar un traductor per facilitar la comunicació amb residents nouvinguts. El Servei d'Atenció a l'Immigrant ofereix traducció oral i/o escrita pròpia en llengua àrab i amaziga. Altres idiomes, mitjançant borsa de traductors.

Servei de mediació intercultural: el servei compta amb un mediador d'origen magrebí que ofereix suport a tots els professionals i serveis del municipi que ho sol·licitin per tal de facilitar les relacions entre l'administració pública i les persones nouvingudes.

Servei d'acompanyament escolar: es desenvolupa un projecte de suport als centres educatius del municipi on s'ofereix l'acompanyament a les famílies nouvingudes que s'acaben d'incorporar a l'escola i mediació en altres situacions que requereixen ponts de diàleg entre el funcionament dels centres i les diferents dinàmiques familiars.

Durant l'any 2020 s'han fet **138 intervencions**.

Les demandes han estat: en l'àmbit del Serveis Socials, 89 demandes; educació, 10 demandes, i sanitat, 7.

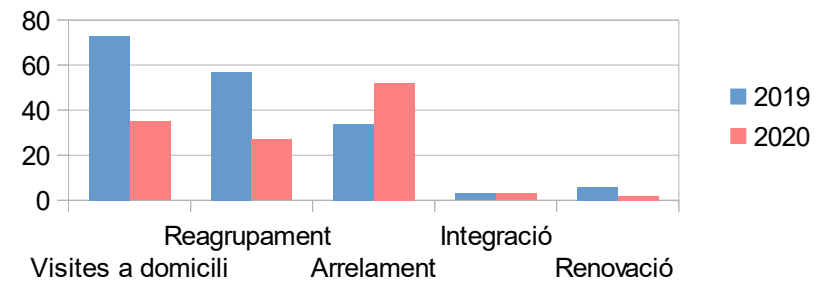
3) Informes per a tràmits amb la Generalitat de Catalunya

Durant el l'any 2020 s'han elaborat un total de 89 informes distribuïts en quatre models.

Tots els INF02 i INF03 es redacten després de l'entrevista al servei i per als INF01 i INF04 s'ha de fer una visita a domicili per a valorar les condicions d'habitatge.

Any	2019	2020
Informes	100	84
Actuacions	309	329
VD Visita a domicili	73	35
INF01 Adequació Habitatge Reagrupament	57	27
INF02 Arrelament Social	34	52
INF03 Renovació residència Temporal	3	3
INF04 Adequació d'habitatge Renovació de residència	6	2

Propostes d'informes enviats a la Generalitat de Catalunya 2020



4) Atenció als menors sense referents familiars

Programa nou finançat per Departament de Treball i Afers Socials que ofereix una figura professional, dinamitzadora comunitària, per treballar la integració social dels joves nouvinguts sense referents familiars. Es treballa tant amb els que estan acollits en centre residencial o pis tutelat a la població, com amb aquells majors de 18 anys que fan vida independent. Amb moltes dificultats afegides per la pandèmia, s'ha treballat amb els següents joves el 2020:

Nombre total de joves nouvinguts no acompanyats amb els quals s'ha contactat	55
Nombre de joves participants en diferents projectes, tutelats per l'administració i majors de 18 residents en pisos tutelats	31
Nombre de joves participants en diferents projectes no tutelats (18 i més anys)	24
Nombre de joves participants en ofertes formatives de llengua i coneixement de l'entorn organitzades pel servei	36
Nombre de joves en processos d'inserció laboral	5

Les actuacions han estat:

- Detecció i localització de joves extutelats
- Coordinació amb diferents organismes i agents socials que intervenen (La Taulada, ASJTET, Vallsgenera, Formació d'Adults, Consell Comarcal, etc)
- Gestió i derivació a treballador social referent per ajuts puntuals com aliments, farmàcia gratuïta i altres ajuts d'urgència
- Seguiment de la situació sanitària en confinament degut a la COVID
- Derivació a formació
- Visites a domicili
- Orientació, suport i acompanyament
- Planificació, programació i formació en llengua catalana vinculada a l'obtenció del Certificat d'Acollida i Integració

7. ÒRGANS CONSULTIUS DE SERVEIS SOCIALS: LA TAULA DE COHESIÓ SOCIAL

Efectua les funcions de Consell de Serveis socials

D'aquest consell es deriven:

- la Comissió Permanent de la Taula de Cohesió, de caràcter més operatiu
- les taules de treball

La secretaria tècnica d'aquests òrgans s'efectua des del Pla d'Inclusió i Cohesió Social.

Taula de Cohesió Social	Nombre de reunions	Nombre d'entitats/serveis	Nombre de vocals
2016	2	40	43
2017	1	55	58
2018	1	57	60
2019	2	41	41
2020	1	41	41

El 2020, atesa la situació tan especial, només s'efectuà una convocatòria de la Taula de Cohesió Social en data 16/12/20 i en format de videoconferència.

8. TRÀMITS I GESTIONS DE RECURSOS SOCIALS I SANITARIS

L'àrea d'administració és formada per una auxiliar administrativa i 3 administratius/ves i coordinació. Tasques:

- atenció a finestreta i telefònica
- tramitació de recursos municipals i d'altres administracions

Tràmits propis:

1. subvencions IBI i escombraries
 2. targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda
 3. ajuts a l'escolarització
 4. servei d'ajuda a domicili
 5. servei de teleassistència
- gestió econòmica de la regidoria
 - altres tràmits i gestió derivats de l'atenció, efectuant suport administratiu als tècnics: programa d'aliments, programa d'ajuts a l'escolarització, etc.

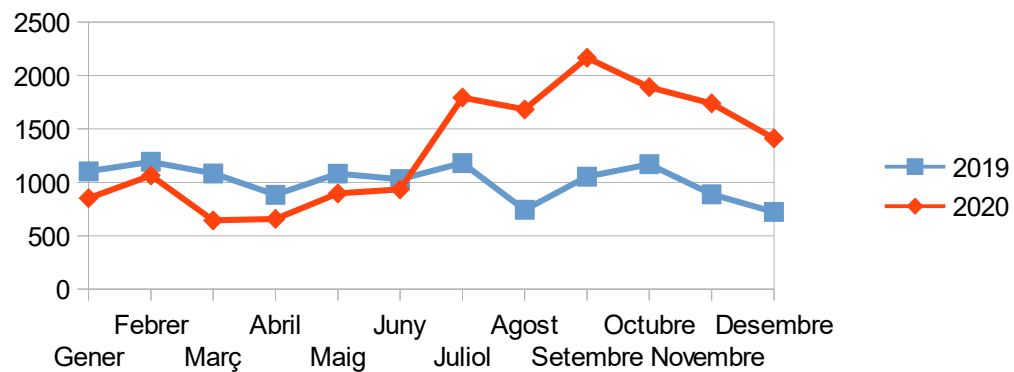
Es relacionen les àrees en les quals s'ha realitzat especial incidència el 2020:

- ATENCIONS TELEFÒNIQUES:

A partir del 2016 es detecta un increment del nombre d'atencions telefòniques. Per aquest motiu s'estableix un control diari. A partir del juliol 2020, quan es reprèn l'activitat administrativa amb més regularitat després del primer confinament, es disparen les atencions telefòniques.

	2019	2020
Gener	1103	852
Febrer	1192	1064
Març	1084	644

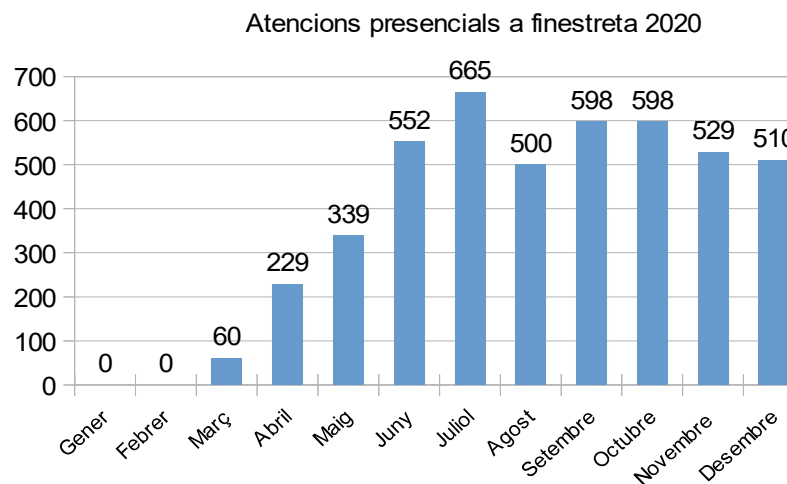
Abril	884	658
Maig	1082	897
Juny	1030	934
Juliol	1181	1794
Agost	743	1683
Setembre	1054	2166
Octubre	1170	1892
Novembre	889	1739
Desembre	723	1412
TOTAL	12135	15735
Mitjana per mes	1011,25	1311,25
Mitjana per dia	50,56	65,56



– **ATENCIIONS PRESENCIALS A FINESTRETA**

La finestreta de serveis socials **HA ESTAT OBERTA** tots els dies feiners del 2020 (amb les mesures de seguretat al nostre abast), incloent l'estat d'alarma per COVID. Arran de la importància de recollir les atencions presencials per establir traçabilitats en cas de contagi, es va iniciar el registre d'atencions presencials a finestreta. La mitjana per mes i dia que apareix a la taula és calculada a partir de juliol. L'atenció a finestreta (de 10 a 13 h) va a càrrec d'una sola persona, habitualment, l'auxiliar administrativa. En dies rotatoris, en funció del quadrant de teletreball, també l'assumeixen els administratius.

	2020
Gener	0
Febrer	0
Març	60
Abril	229
Maig	339
Juny	552
Juliol	665
Agost	500
Setembre	598
Octubre	598
Novembre	529
Desembre	510
TOTAL	4580

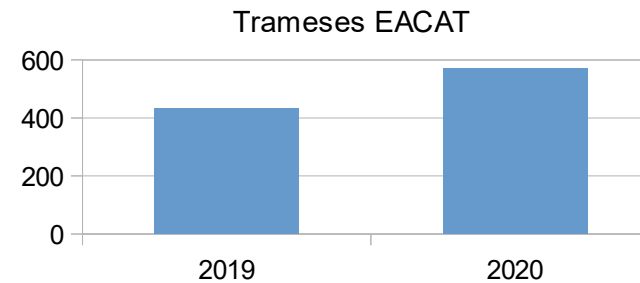


Mitjana per mes (juliol-desembre)	566,67
Mitjana per dia (juliol-desembre)	28,33

- TRAMESES EACAT - INTERADMINISTRACIONS

Les trameses mitjançant la xarxa d'interoperabilitat entre administracions, EACAT, s'han incrementat respecte al 2019 per dos factors: amb l'inici del confinament, la Generalitat de Catalunya deixa d'oferir presencialment, els dimecres, el servei d'informació i registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ubicat al Consell Comarcal de l'Alt Camp i l'OAC municipal deixa també l'atenció presencial de març a juny.

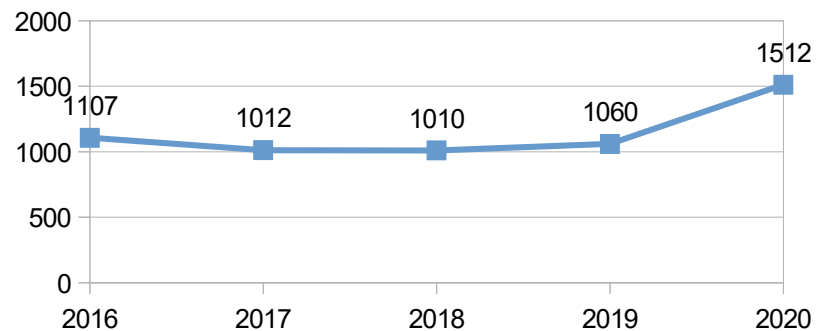
2019	431
2020	569



- DERIVACIONS AJUT D'ALIMENTS

La situació de confinament va provocar que les persones que habitualment sobreviuen de l'economia submergida es veiessin, d'un dia per l'altre, sense ingressos. Aquest fet, sumat a la nombrosa població que viu sense regularitzar la seva situació legal al país, i per tant sense dret a ajuts públics (renda garantida), han disparat el nombre d'ajuts per aliments durant el 2020. La documentació que cal preparar per derivar les persones a les entitats del tercer sector (Creu Roja i Càritas) responsables del repartiment dels aliments provinents dels fons socials europeus provoca un excés de gestió a les auxiliars administratives.

Persones perceptores d'aliments



	2016	2017	2018	2019	2020
Persones beneficiàries d'aliments	1107	1012	1010	1060	1512
Nuclis familiars		339	355	393	621

- PROGRAMA LLET I FARINETES

Les peticions d'ajuts del programa Llet i farinetes es mantenen estables.

Pel que fa a la gestió comptable ha estat necessari aprovar una subvenció a Càritas, en qualitat d'entitat prestadora de servei, per ajustar-se a la normativa vigent de subvencions.

	2019	2020
Llet i farinetes	57	61

- TARGES D'APARCAMENT PER A PERSONES AMB DISMINUCIÓ

El tràmit es manté estable.

	2019	2020
Targetes	60	61

- SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA - CREU ROJA

Les peticions del servei de teleassistència han sofert una baixada important. Un dels factors que ho podria justificar és, potser, la competència d'entitats bancàries.

	2019	2020
Teleassistència	47	18

- SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD)

El servei d'ajuda a domicili es manté estable. Durant l'estat d'emergència es van iniciar d'ofici uns quants casos per pal·liar l'aïllament i oferir un àpat diari.

Expedients	2019	2020
SAD	55	66

- AJUTS PER MEDICACIÓ (FARMÀCIA)

Els ajuts per a medicació han estat menors. Durant el confinament han canviat les visites mèdiques al CAP i les especialitzades al Pius, la qual cosa ha dificultat l'accés als serveis mèdics.

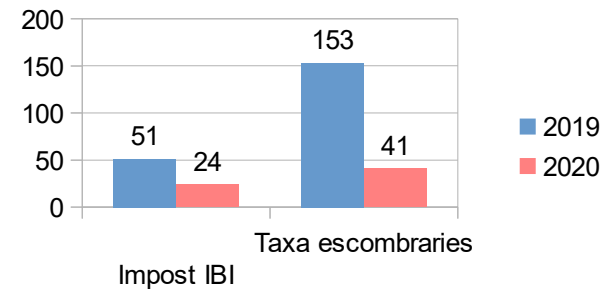
En època d'estat d'emergència i confinament hi va haver coordinació amb les farmàcies del municipi per tal que la recollida de les autoritzacions no fos presencial i les persones beneficiàries poguessin anar directament a la seva farmàcia habitual.

	2019	2020
Farmàcia	231	204

- SUBVENCIONS IBI – ESCOMBRARIES

Les peticions de subvenció de l'impost d'IBI i de la taxa d'escombraries es van formalitzar amb retard, en relació amb altres anys. Els límits econòmics es van modificar a l'alça. Cal remarcar que aquestes sol·licituds i les de llibres es van tramitar íntegrament com a expedients electrònics, tant per ajustar-se a la legalitat vigent com perquè poguessin ser gestionades teletreballant o de manera presencial.

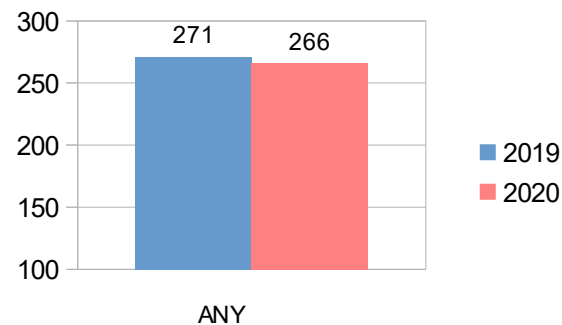
Resolucions favorables	2019	2020
Impost IBI	51	24
Taxa escombraries	153	41



- SUBVENCIONS PER A L'ESCOLARITZACIÓ

Els ajuts per a llibres i/o material escolar s'han mantingut estables. El període inicial d'un mes es va haver d'allargar quinze dies pel retard en l'accés a la cita prèvia de l'OAC. El tràmit, va ser electrònic mitjançant la plataforma de gestió Impulsa.

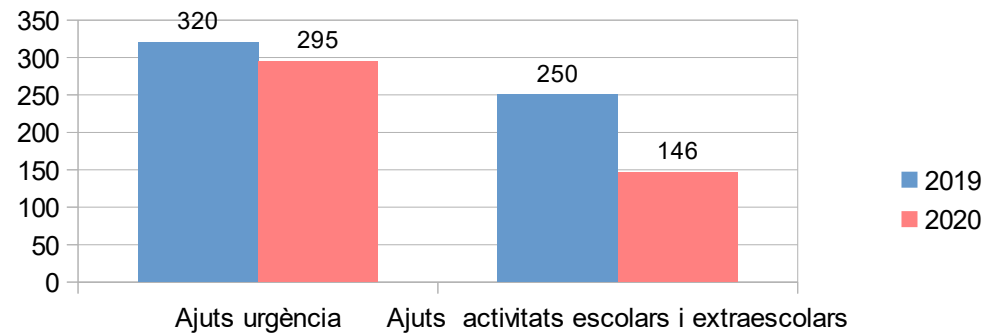
	2019	2020
Expedients treballats	271	266
Ajuts favorables	121	262



- AJUTS URGÈNCIA

Els ajuts d'urgència es van continuar tramitant, d'ofici, durant l'època de confinament, especialment les necessitats d'urgència. Els ajuts d'activitats escolars i extraescolars van disminuir arran del tancament de les escoles en el període març – juny 2020.

	2019	2020
Tràmits d'ajuts urgència	320	295
Ajuts per a activitats escolars i extraescolars	250	146



- NOTIFICACIONS DEUTES EMPRESES ENERGÈTIQUES

Les empreses energètiques, malgrat l'estat d'emergència, continuen notificant quins són els seus clients amb deutes als quals nosaltres hem de notificar la possibilitat de gestionar bo social o ajut d'urgència.

	2019	2020
Avisos deute	759	769

– REGISTRE DE QUEIXES I RECLAMACIONS

Les persones que tinguin alguna queixa o bé sol·liciten canvi de referent, es poden adreçar a la regidoria bé per trucada o mitjançant una instància (sempre es recomana aquesta segona opció).

Les queixes són respostes mitjançant carta i/o entrevista presencial amb la coordinadora del servei.

El 2019 es van atendre 19 queixes. El 2020 es gestionen 3 queixes al servei.

	2020
Nombre de queixes rebudes	3
Nombre d'entrevistes de coordinació programades	2
Tipologia: canvi de professional referent	2
Tipologia: queixa de servei concret	1

9. ADAPTACIONS PER DONAR RESPOSTA A LA SITUACIÓ DE PANDEMIA PER LA COVID

Es relacionen de manera sintètica les actuacions desenvolupades. Per a ampliació, es compta amb una memòria específica.

OBJECTIUS

- Garantir l'atenció social bàsica orientada als perfils de vulnerabilitat en el context d'activació de la fase de prevenció i contingència davant l'impacte de la Covid-19 del Pla PROCICAT del Govern de la Generalitat, d'acord amb les mesures d'alerta epidemiològica i de distanciament social preses per l'autoritat sanitària.

Els Serveis Bàsics d'Atenció Social han de garantir de manera prioritària l'atenció a:

- les persones grans en situació de dependència amb dèficit de suport familiar
- les famílies vulnerables i els infants i joves a càrrec
- les dones víctimes de violència masclista i llurs fills
- les persones sense llar i sense sostre

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

- 28 professionals multidisciplinars.

Equip de guàrdia diari i presencial, fins al 24 de juny, compost com a mínim de:

- 2 tècnics/ques (TS o ES)
- 1 tècnic auxiliar (agent d'acollida, auxiliar administratiu o administratiu, integrador social)
- 1 coordinadora (a demanda)
- 3 treballadores familiars (diàriament fins a 30 d'abril) i 2 treballadores familiars a partir de l'1 de maig

FUNCIONS ESPECÍFIQUES PER DONAR RESPOSTA A L'ESTAT D'ALARMA

1) Atenció directa a persones que s'adreçaven al servei i/o tenien necessitats urgents.

- 2.738 trucades a la centraleta dels Serveis Socials.
- 1.507 atencions personals {
 - finestreta
 - atencions tècniques al despatx
 - entregues targetes prepagament
- 163 expedients nous {
 - 136 adults i famílies amb infants
 - 27 persones grans + 65 anys
- 412 trucades de seguiment de persones grans {
 - situacions de solitud
 - seguiment davant el tancament de serveis com els centres de dia
- 1.620 trucades i connexions telemàtiques per fer el seguiment dels infants assistents al SIS i llurs famílies

2) Gestions de suport a altres programes:

- Entrega de targetes moneder del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per a infants assistents al Servei d'Intervenció Socioeducativa (Centre Obert): 63 entregades
- Entrega de targetes moneder del Departament d'Educació, substitutòries del menjador escolar: 420
- Des de l'ONG Labdoo, donació de quinze ordinadors portàtils per a infants amb expedient obert a Serveis Socials

ACTIVACIÓ DE DISPOSITIUS D'EMERGÈNCIA

- 1) Servei d'alimentació a domicili: 2.112 àpats

{	<ul style="list-style-type: none">- voluntariat de l'Associació de Voluntaris de Protecció Civil de Valls- Xarxa Solidària de Valls- professionals del Servei d'Ajuda a Domicili
---	--

 - 2) Servei d'Ajuda a Domicili

{	<ul style="list-style-type: none">- 8 persones noves- 5 nuclis familiars ampliats
---	--

 - 3) Increment del programa d'alimentació

{	<ul style="list-style-type: none">- Càritas Interparroquial: + 85 expedients nous + 34 lots extra per alimentació famílies amb infants- Creu Roja Alt Camp: + 127 expedients nous
---	--
- 212 nous nuclis familiars reben alimentació durant l'estat d'alarma
- 4) Ajuts econòmics d'urgència amb caràcter excepcional: 71 ajuts (7.806,80€), 19 dels quals són ajuts d'ofici per necessitats COVID (2.587,16€)
 - 5) Tramitació d'ajuts de farmàcia gratuïta
 - 6) Allotjaments d'urgència per a persones sense llar: 6 adults i 3 menors durant l'estat d'alarma

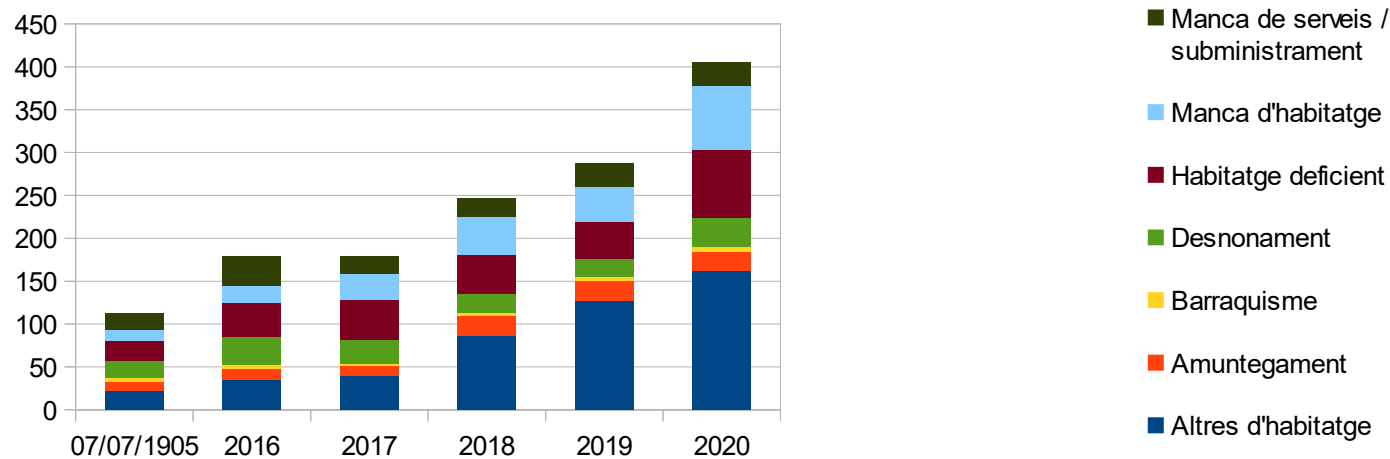
10. GESTIONS EN L'ÀMBIT DEL SENSELLARISME

Des dels Serveis Socials municipals s'assumeixen un seguit de tasques per garantir l'habitatge a les persones residents a Valls, d'acord amb les normatives emergents des del 2015.

En funció de la problemàtica atesa, les intervencions efectuades els darrers anys en relació amb habitatge s'han anat incrementant i han estat:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Altres d'habitatge	22	35	40	86	128	162
Amuntegament	11	13	11	24	23	23
Barraquisme	5	5	3	3	4	5
Desnonament	19	32	28	22	22	34
Habitatge deficient	24	40	46	46	42	80
Manca d'habitatge	13	20	30	44	41	74
Manca de serveis / subministrament	19	34	21	22	27	27
Total	113	179	179	247	287	404

Intervencions efectuades en relació a l'habitatge



- ACTUACIONS DEL SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL (SBAS) EN RELACIÓ AMB LES DEMANDES D'HABITATGE

Les actuacions a què cal donar resposta per evitar el sensellarisme són:

1) Treball conjunt amb altres serveis de l'Ajuntament

- **Oficina local d'habitatge:**
 - Per a la recerca d'habitatge de lloguer assequible
 - Per a tràmits d'ajuts públics de lloguer

- Per a registre a la borsa d'habitatge públic de la Generalitat de Catalunya
- **Oficina local d'Urbanisme – serveis d'Ofideute:**
- Per a la mediació via Ofideute en cas de risc de pèrdua de l'habitatge

2) Acolliment residencial d'urgència

Objectiu: cobrir temporalment les necessitats bàsiques d'allotjament en cas d'urgències puntuals.

Criteris d'accés: valoració tècnica per part de professionals del servei municipal d'atenció social.

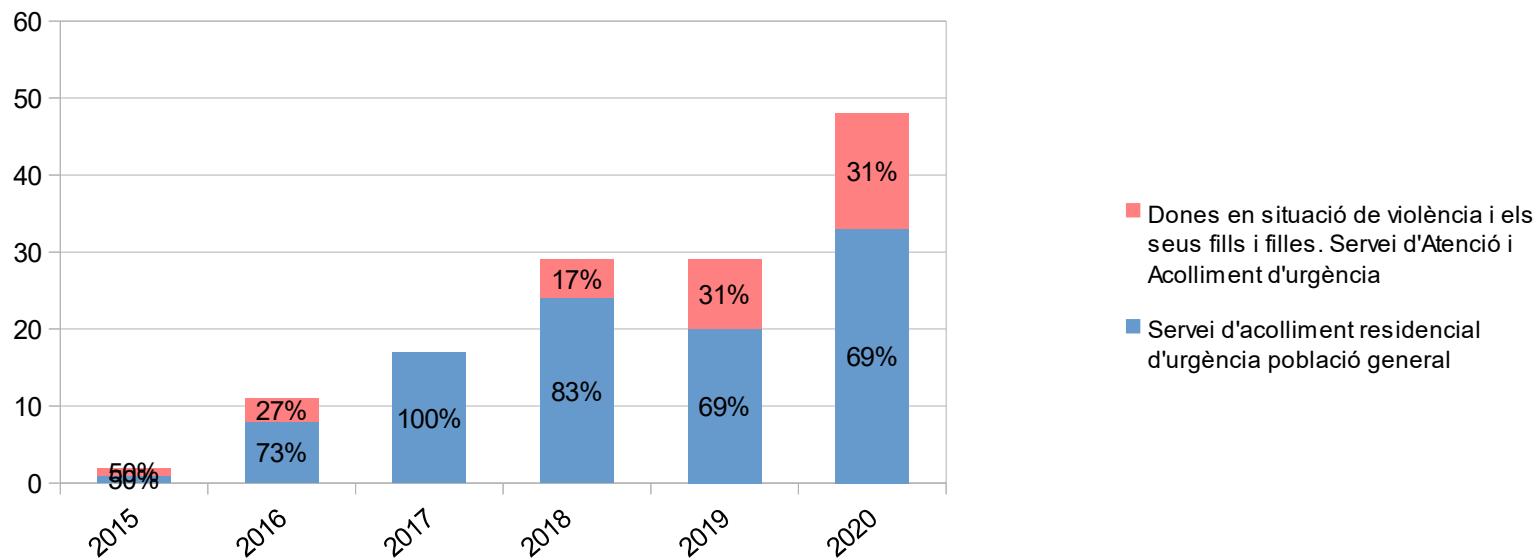
Recursos disponibles 2020:

- 2 allotjaments disponibles de l'Ajuntament, en conveni amb l'Agència Catalana d'Habitatge, amb un total de **8 places** (segons distribució dels nuclis familiars i/o habitacions).
- 3 habitatges de titularitat municipal amb **12 places** (un de nova creació durant la pandèmia COVID).
- 3 allotjaments d'entitat del tercer sector social (Càritas Valls), disponibles segons conveni amb l'Ajuntament de Valls, amb un total de **8 places**.
- Allotjament en Hotel. Places il·limitades, en funció de les necessitats.
- Allotjaments d'urgència de dones víctimes de violència masclista i llurs fills en entitats de la xarxa pública d'acolliment, fora de la població. Les places se cerquen en funció de les necessitats.

Les places relacionades dels habitatges són d'ocupació màxima. En funció de les estructures familiars i/o acolliments individuals, els habitatges poden estar a màxima ocupació o restar llits que no poden ser ocupats per nuclis no familiars. Actualment persones individuals comparteixen convivència en 3 habitatges.

Es relaciona a continuació l'increment d'acolliments d'urgència evidenciat els darrers anys:

Evolució dels allotjaments d'urgència



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Servei d'acolliment residencial d'urgència població general	1	8	17	24	20	33
Dones en situació de violència i els seus fills i filles. Servei d'Atenció i Acolliment d'urgència	1	3	4	5	9	15
Nombre total de persones	2	11	21	29	29	48

Els processos d'allotjament per emergència impliquen múltiples gestions amb caràcter prioritari i urgent:

- la gestió de l'allotjament, valoració del nucli (amb caràcter d'urgència)
- l'entrega de claus, el condicionament de l'habitatge i l'acompanyament en el moment d'entrada i els dies següents
- la supervisió continuada de les persones allotjades, tant de la convivència com de l'òptim manteniment de l'allotjament que ocupen, en context de despatx i en el mateix habitatge
- la coordinació amb les entitats i serveis col·laboradors

Habitualment aquestes tasques les porten a terme la coordinadora, els tècnics en treball o educació social referents del cas i les treballadores familiars de la plantilla de Serveis Socials, afegides a les càrregues laborals habituals.

3) Tràmits i gestions amb altres serveis per garantir l'habitatge

En funció de la necessitat detectada, es treballa coordinadament amb els serveis següents:

– Agència Catalana d'Habitatge – Servei de Mesa d'Emergències

- Per a sol·licitud d'habitatge d'emergència en cas de pèrdua de l'habitatge habitual i/o manca d'habitatge. Aquest servei compta amb uns requisits molt limitats quant a ingressos, estables i baixos, i cal tenir ordre de desnonament, i/o estar acollit en recurs d'urgència per a l'accés. Desconeixem quants habitatges tenen a Valls i atorguen en funció de la demanda. Per les experiències actuals, les resolucions triguen un mínim de sis mesos.

– Casa de transeünts de Tarragona

- En cas de persones de pas per la població amb necessitat d'allotjament, es deriven al recurs específic per a persones sense llar més proper al nostre territori, prèvia coordinació amb aquest servei.

– Plataforma d'afectats per la hipoteca de Valls – PAH

- S'efectuen coordinacions amb aquesta entitat a demanda dels interessats.

- **Càritas Valls**
- En cas de persones amb necessitat d'allotjament urgent es fa coordinació amb l'entitat per ocupar les places lliures que disposen en els seus habitatges.

- **Associació Moriah – Alt Camp/Conca de Barberà**
- Ofereix recurs d'allotjament d'urgència immediat per a persones sense sostre i per a persones amb addiccions en dos centres diferents.

4) Gestions per evitar desnonaments i llançaments

Altres coordinacions i gestions que van en increment:

- **Jutjats de Valls**

Es manté reunió en data 17/07/20 amb la secretària del Jutjat Degà per activar els circuits de comunicació, que no funcionaven en tots els casos de desnonaments i llançaments.

- El servei ens envia informació de l'inici de tots els procediments de desnonament de la població. S'intenta contactar amb els interessats i s'efectuen les visites a domicili i els informes escaients a la recerca de solucions prèvies al llançament.
- Informació dels processos de desnonament amb data de llançament. Serveis Socials valora la situació i emet els informes pertinents per ajornar els llançaments i/o acompanyaments de les famílies al jutjat i recerca d'allotjament alternatiu

- **Bancs i grans tenidors**
- Envien informació als Serveis Socials sobre l'inici de procediments de desnonament. A partir d'aquestes notificacions s'intenta contactar amb els interessats a la cerca de solucions, via citacions i/o visites a domicili.

- S'efectuen gestions per a possibles ajuts i tràmits en cas de deutes.
- Es redacten informes de vulnerabilitat a petició de les entitats gestores i/o de les persones interessades a sol·licitar un lloguer social.
- S'avaluen les ofertes de lloguer social per tal d'informar la persona interessada si s'adapten a la legislació.

Sobre les gestions addicionals efectuades durant el 2020, d'acord amb les noves normatives i protocols, s'adjunta quadre resum:

Gestions i informes emesos per a empadronament de persones que no poden acreditar titularitat	23
Expedients treballats amb el jutjat per aturar desnonaments (inclouen informes)	45
Expedients treballats per a lloguer social amb entitats bancàries, tant a sol·licitud de l'entitat bancària com de l'interessat/da (inclou informes)	21
Expedient derivats, mitjançant informe, a Mesa d'Emergències de la Generalitat de Catalunya	5

11. LÍNIES DE TREBALL D'ESPECIAL INCIDÈNCIA DE LA REGIDORIA

Els darrers anys han estat marcats especialment per les necessitats emergents derivades de:

- 1) La nova Llei 24/2015 del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- 2) Les situacions de risc de pèrdua de l'habitatge amb caràcter urgent.
- 3) La gestió dels expedients de risc d'infància des dels Serveis Socials Bàsics d'Atenció Primària.
- 4) La resposta a les creixents demandes en atenció a la dependència de les persones, amb l'activació dels graus el juliol de 2015.

El 2019, el canvi de legislatura política a l'Ajuntament traspasà la gestió del treball comunitari a la Regidoria d'Acció Comunitària, Participació i Igualtat. Concretament el Pla d'Inclusió i Cohesió Social i les tècniques que el desenvolupen. Això minora el pes de gestió a l'Àrea d'Afers Socials. Es treballa coordinadament per a la continuïtat dels projectes iniciats, l'impuls de noves propostes i la dinamització de les eines de participació per a la redacció del nou pla local per a la inclusió.

Des del 2017 es visualitza l'emergència d'habitatge i el risc de sensellarisme com una necessitat emergent que implica cada cop més dedicació per part dels tècnics de Serveis Socials.

El 2020 la gestió de la crisi derivada de la pandèmia COVID en l'àmbit social ha suposat:

- 1) Des del punt de vista de les **actuacions socials**:
 - Increment de la demanda social, amb tendència contínua a l'alça.
 - Dèficits en l'alimentació de famílies i persones grans vulnerables.
 - Dificultats per al manteniment de l'habitatge: pagaments de lloguers, hipoteques i subministraments.
 - Manca de places per a allotjaments d'urgència social i tipologia diversificada per fer front a les diferents necessitats.
 - Dificultats d'alguns infants de la població per accedir a les noves tecnologies i secundàriament, a un seguiment escolar adient.

- Coordinació i treball compartit continu amb les entitats socials d'ajuda, especialment Creu Roja, Càritas i La Taulada.
- Elevat grau de coordinació amb administracions supramunicipals, especialment amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies; CAP Valls Urbà, Comissaria de Mossos d'esquadra, escoles i EAP.

2) En relació amb els **col·lectius vulnerables, es destaca:**

- El nombre global d'expedients i persones ateses és lleugerament superior al d'altres anys, però s'obren un centenar d'expedients nous més que els anys anteriors. S'observa que:
 - x Persones que ja tenien pla de treball previ al 2020 amb els serveis socials en actiu no són tan demandants perquè tenen les necessitats mínimes cobertes (hi podria influir positivament la Renda Garantida de Ciutadania).
 - x Accés al servei per primera vegada de persones amb economies fràgils per recent situació d'atur, expedients de regulació d'ocupació, o perquè treballaven en economia submergida i no tenen accés a cap prestació.
 - x Reobertura d'expedients de serveis socials que estaven tancats i ara presenten noves dificultats econòmiques.
- Possible empitjorament de les situacions de vulnerabilitat per salut mental.
- Persones grans que manifesten al servei situacions d'angoixa i pors, i de llurs famílies (especialment en l'atenció a la dependència).
- Dificultats de les persones malaltes cròniques atesa la manca de seguiment de salut (proves i visites mèdiques telefòniques i posposades).
- Constatació de la greu incidència de la bretxa digital en les persones més desafavorides.

3) Des del punt de vista del **recurs humà:**

- El 2020 ha estat un any d'esgotament físic i emocional de la plantilla de la Regidoria d'Afers Socials per:

- x Incorporacions de mesures de protecció en l'atenció directa que l'han dificultat.
- x Organització de la feina en torns de guàrdia.
- x El teletreball ha implicat més dificultats ja que ha suposat més dedicació d'hores efectives per obtenir els mateixos o inferiors resultats, junt amb la conciliació familiar.
- x Gestió de l'estrès derivat de la urgència social.
- Recerca constant de noves solucions a problemes i situacions noves. Adaptació i implicació de l'equip dels Serveis Socials municipals.