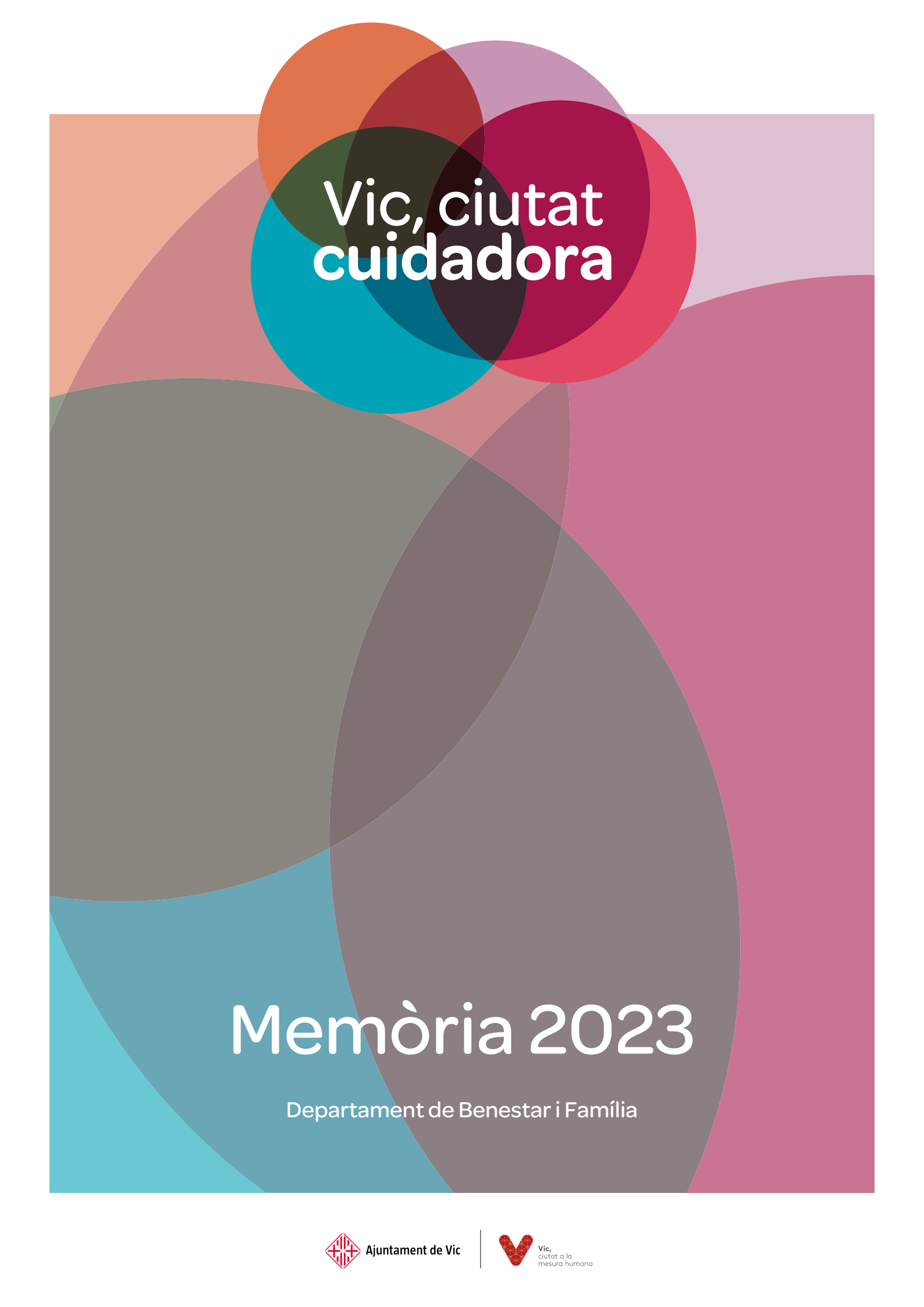




Vic, ciutat
cuidadora

Memòria 2023

Departament de Benestar i Família



Ajuntament de Vic



Vic,
ciutat a la
mesura humana

Índex

1 | Presentació

Pàg. 5

2 | Accés als serveis socials

Pàg. 6

3 | Cartera de serveis

Pàg. 8

4 | Cohesió social i treball en xarxa

Pàg. 40

5 | Transferència de coneixement

Pàg. 43

6 | Destacats 2023

Pàg. 46

1. Presentació



La memòria que us presentem avui recull les activitats i resultats dels serveis socials durant el 2023. A través d'aquesta memòria, volem donar-vos a conèixer el treball que hem realitzat per millorar la qualitat de vida de les persones que han acudit als nostres serveis.

Els serveis socials són claus per garantir el benestar de la població i per promoure la cohesió social i convivència en el municipi. Cadascun dels professionals del Departament de Benestar i Família treballen diàriament per atendre les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat, oferint-los suport i acompanyament per prendre decisions davant les necessitats que puguin tenir.

En aquestes pàgines trobareu informació més destacada sobre els diferents serveis de la cartera del Departament com ara l'atenció a la infància i la joventut, la protecció a les persones grans i dependents, l'atenció a les persones sense llar, la

mediació familiar i la inclusió social, entre altres.

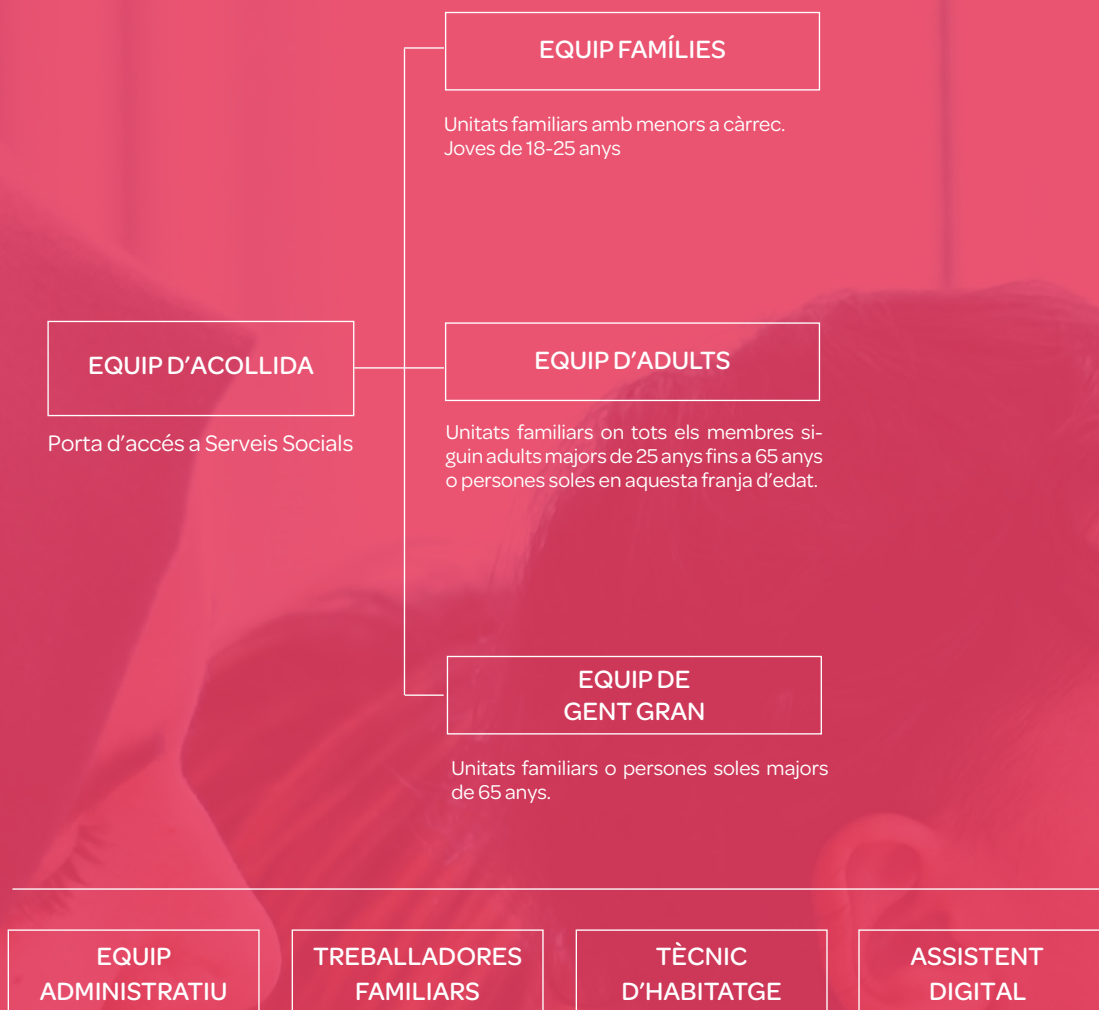
A més, també podreu conèixer les activitats i projectes específics que s'han dut a terme durant l'any, així com les dades més rellevants sobre l'atenció que hem ofert a la ciutadania.

Tots els serveis són fruit del treball col·lectiu i compromès de tot l'equip de professionals que conforma els serveis socials i del treball amb xarxa amb la resta d'Àrees de l'Ajuntament i la comunitat.

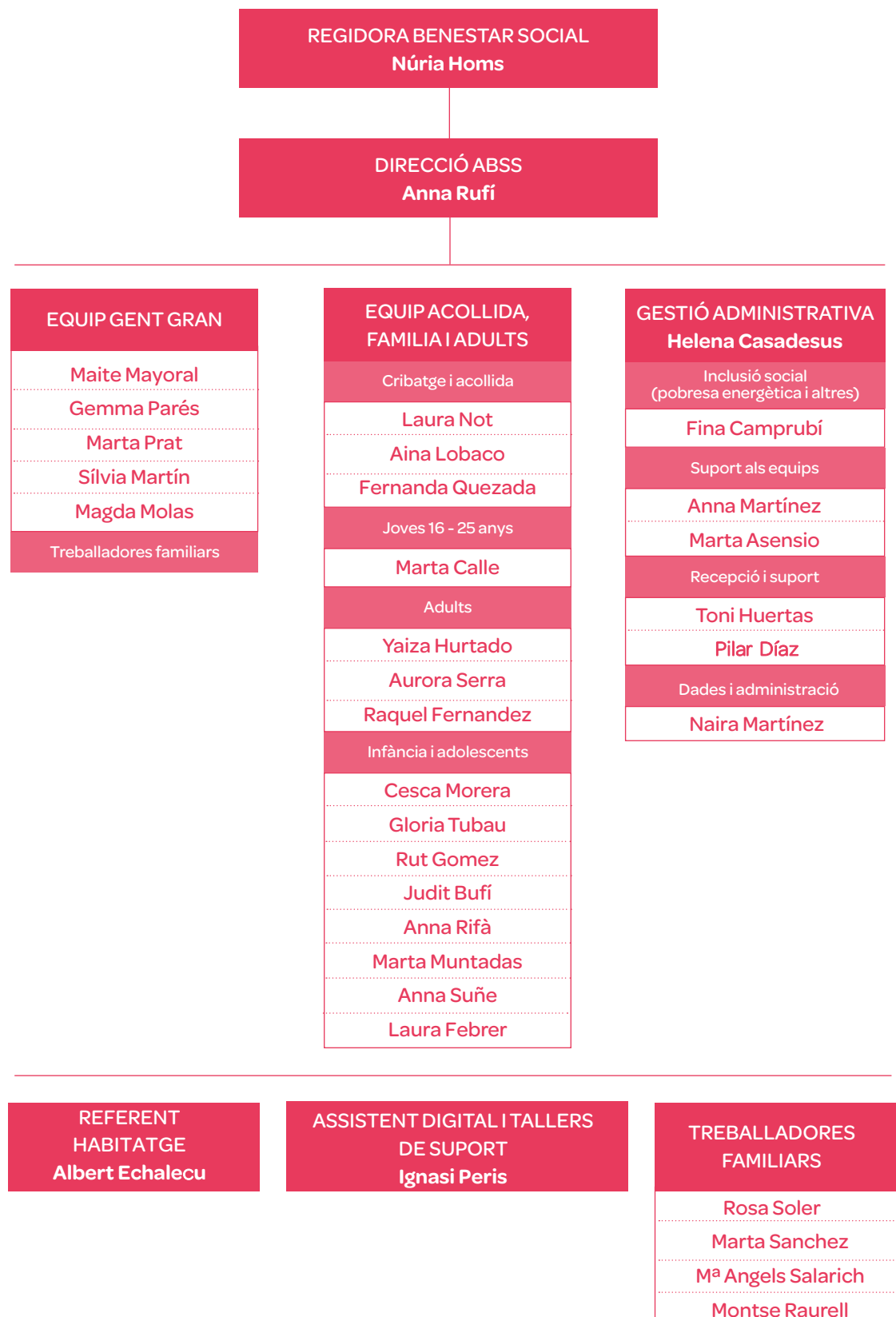
Esperem que aquest recull sigui útil per a tothom que vulgui conèixer el nostre treball.

Núria Homs i Molist
Regidora de Benestar i Família,
Economia i Serveis Generals.

2. Accés als serveis socials

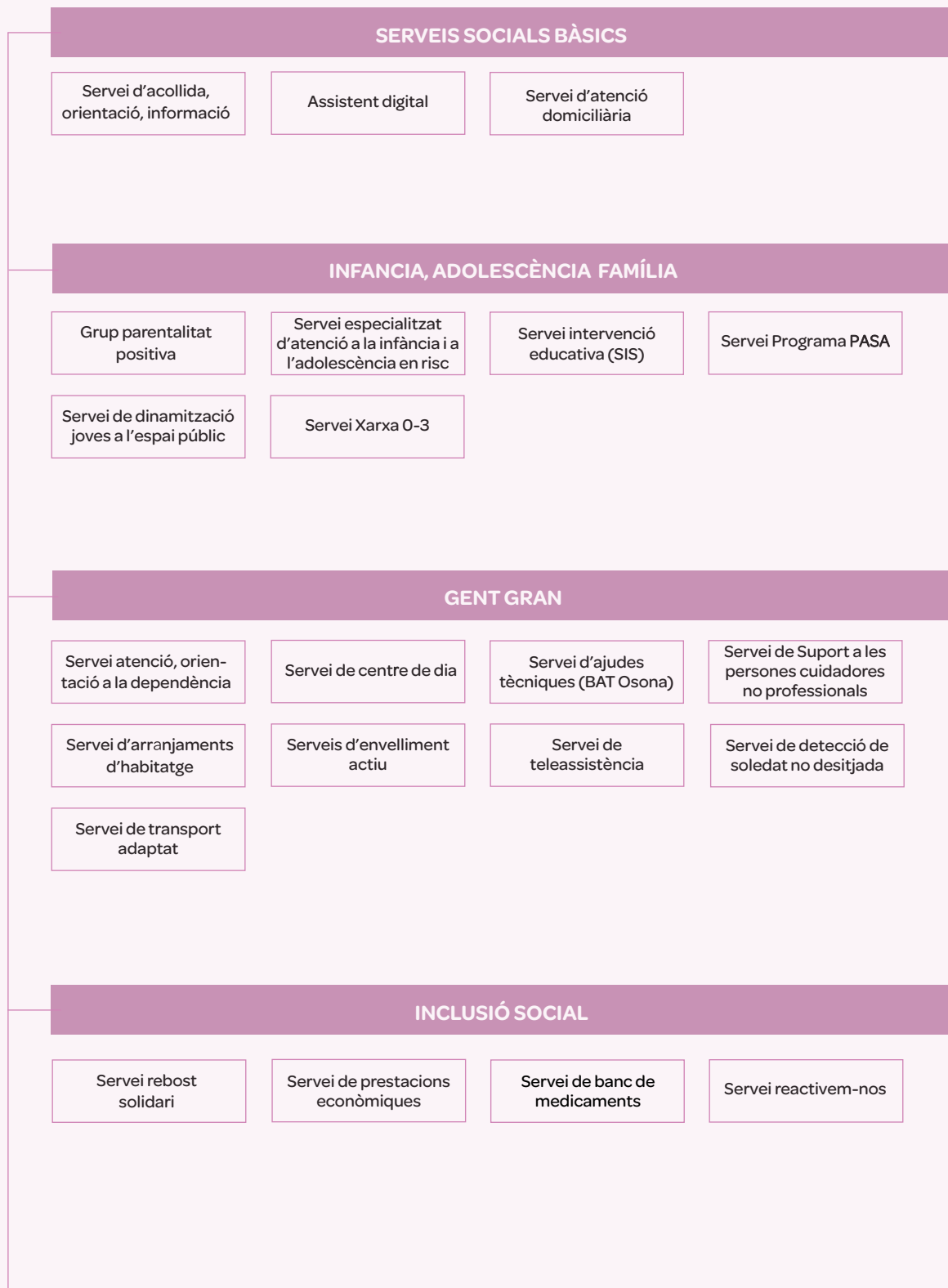


Organigrama



3. Cartera de serveis

.....



HABITATGE

Servei pisos
acolliment temporal

Servei atenció urgent

Servei de pobresa
energètica i tallers
d'eficiència energètica

COHESIÓ SOCIAL I TREBALL EN XARXA

Ciutadania: Servei de
suport a les entitats

Ciutadania: Servei de
treball comunitari

Ciutadania: Agents
cívics

Servei de mediació i
convivència

Servei dinamització
biblioteca Pilarin Bayes

OMA (Oficina
municipal d'acollida)

Taula Salut comunitària

Taula Salut mental

Taula Infància,
Adolescència i Famílies
d'Osona

Taula Diversitat
funcional

Taula convivència

Creu Roja Programes
Gent Gran

Ciutadania: Servei de
suport a les entitats

Ciutadania: Servei de
treball comunitari

Ciutadania: Agents
cívics

Servei de mediació i
convivència

Càrites programes
laborals

Servei Casal Cívic
Guiteras / Rambla

Casal Claret

Ashes programes
Gent Gran

Tapís

Sant Tomàs

REFERENTS CENTRES ESCOLARS

Anna Suñe

Institut Callís, Institut la Plana i Col·legi Sant Miquel (ESO i Batx.)

Judit Bufí

Escola Vic Centre, Escola Sentfores i 0-3 anys

Glòria Tubau

Col·legi Sagrat Cor i escoles fora de Vic

Rut Gomez

FEDAC i l'Escola Dominiques Vic

Anna Rifà

Escola Escorial

Cesca Morera

Escola Andersen i Escola Guillem de M.

Marta Muntadas

Escola Dr. Salarich i Institut Vic i 0-3 anys

Laura Febrer

Escola Sínia, Petit Miquel i Estel

Enquestes a les persones usuàries del servei

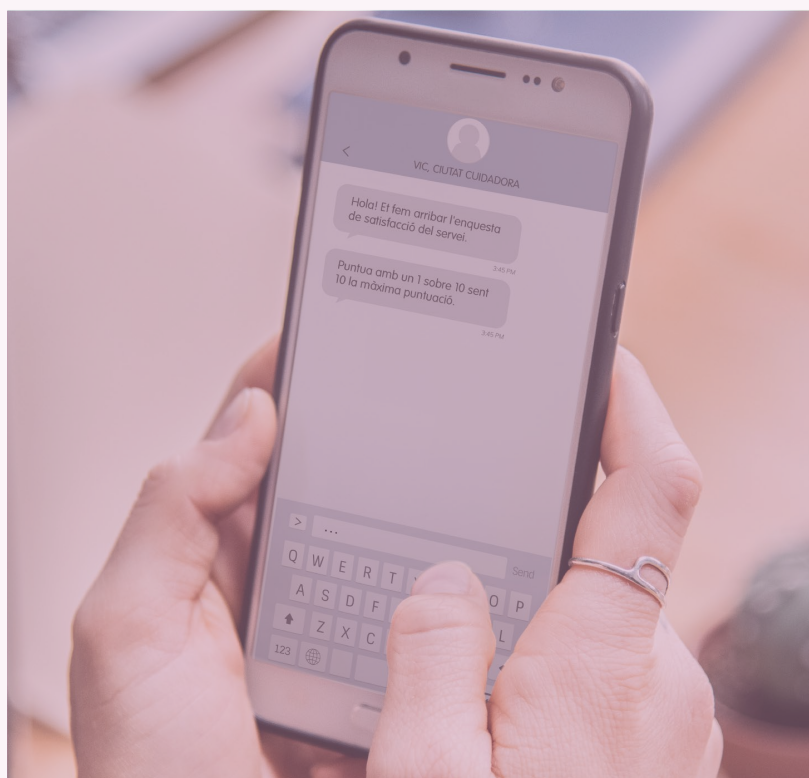
Cada any des del departament realitzem una sèrie d'enquestes de satisfacció del servei rebut a una mostra de persones usuàries. L'any 2023 es va fer mitjançant l'enviament massiu de SMS. Vàrem rebre un total de **226** respostes.

La valoració del departament és de **8** sobre 10.

Les dades extretes és sobre la percepció experiència i satisfacció de les persones ateses i els aspectes valorats són;

ITEMS VALORATS	
Facilitat per contactar	Professionalitat personal atendre
Temps espera a ser atès	Disposició a l'escolta
Comoditat espai	Tracte professional
Claredat de la informació	Tracte administratiu
Temps dedicació	Informació rebuda
Resposta donada al problema	Gestió de la consulta
Resolució de la necessitat presentada	

Els aspectes valorats per sobre de 9 van ser el respecte, la professionalitat i el tracte rebut per part dels diferents professionals



3.1. Serveis Socials Bàsics

Els Serveis Socials Bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Garanteixen la proximitat amb les persones usuàries i amb els seus àmbits relacionals més propers (àmbit familiar i social).

Servei d'acollida, orientació, informació i tractament social

Assistent digital

Servei d'atenció domiciliària

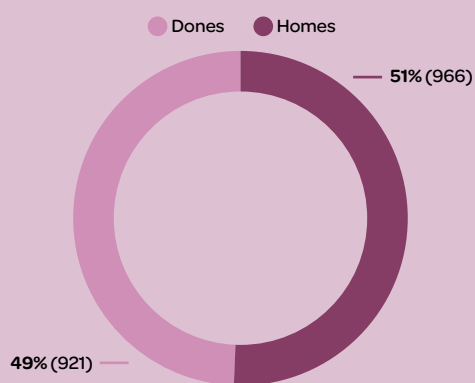


Servei d'acollida, orientació, informació i tractament social

Un equip de professionals ofereix atenció i suport a les persones i famílies que necessiten orientació i assessorament davant una situació de vulnerabilitat per tal de promoure canvis que en promoguin la inclusió social. També les informa de les prestacions a les quals poden accedir i dels tràmits a seguir.

1.887 Persones que han accedit per 1a vegada al servei

6.485 Persones que han rebut atenció i suport



Número de persones que han rebut atenció i suport

0-18 anys	1.092
19-25 anys	410
26-65 anys	3.282
>65 anys	1.701



Assistent digital

L'assistent digital dona suport per gestionar i acompanyar en tots aquells tràmits i/o gestions telemàtiques que les persones usuàries necessiten per;

- Facilitar l'aprenentatge i l'ús de les noves tecnologies a la gent gran.
- Brindar el suport necessari per tal que la gent gran pugui realitzar els tràmits oportuns.
- Estimular i potenciar l'ús de les eines digitals a la gent gran.



2.262

Total d'actuacions

504

Gestions altres
administracions

221

Gestions personals

197

Altres tràmits

305

Beques

1.035

Estalvi energètic

Servei d'ajuda domiciliària

El SAD vol donar resposta a les necessitats que presenten les persones que, per raons de manca o pèrdua d'autonomia física, psíquica o intel·lectual, tenen necessitat d'assistència i ajut per dur a terme les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària. L'atenció es fa en el mateix domicili de la persona i té per objectiu:

- Afavorir la permanència de les persones grans en el seu entorn habitual.
- Promoure l'autonomia de la persona gran i/o amb dependència.
- Ajudar-les i suplir o supervisar les activitats de la vida diària que la persona no pot satisfer autònomament.
- Informar, orientar i assessorar les persones cuidadores i donar-los suport.
- Prevenir situacions de fragilitat, i aïllament.
- Millorar la qualitat de vida de les persones i famílies als domicilis.

352

persones ateses
amb SAD

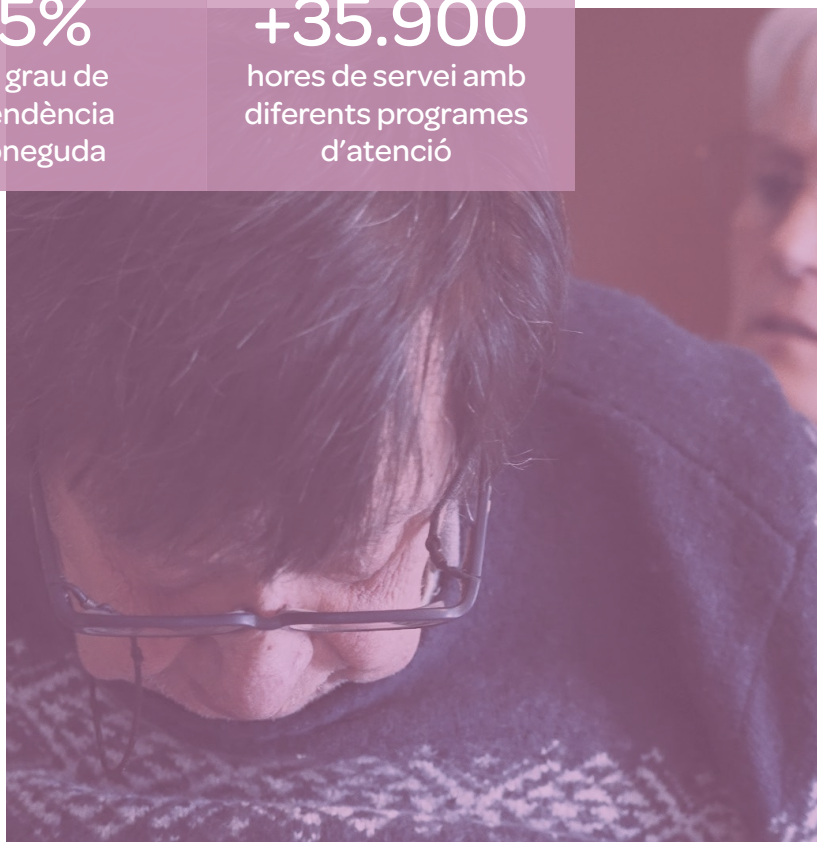
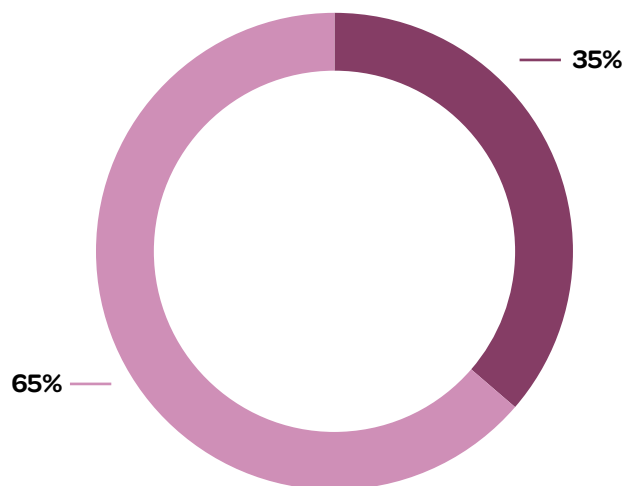
65%

amb grau de
dependència
reconeguda

+35.900

hores de servei amb
diferents programes
d'atenció

● Dones ● Homes



3.2. Suport a la infància i famílies

Aquest bloc inclou serveis adreçats a les famílies i als seus fills i filles. S'entén per famílies qualsevol unitat de convivència; és a dir, persones soles, famílies amb un sol pare o mare, famílies reagrupades, parelles informals, grup de persones amb diferents formes de relació (que acreditin que conviu en un mateix domicili), etc.

Grups parentalitat positiva

Servei programa PASA

Servei especialitzat d'atenció a la infància i a l'adolescència en risc (EAIA i Punt de trobada)

Servei de dinamització joves a l'espai públic

Servei d'intervenció educativa (SIS)

Servei xarxa 0-3



Grups parentalitat positiva

Aquest servei de grups de PARENTALITAT POSITIVA es refereix al comportament dels pares fonamentat en l'INTERÈS SUPERIOR DE L'INFANT, que cuida, desenvolupa les seves capacitats, no és violent i ofereix reconeixement i orientació que inclouen l'establiment de límits que permetin EL PLE DESENVOLUPAMENT DE L'INFANT. En aquests grups de suport es fa acompanyament amb la intencionalitat de proporcionar a pares i mares els mecanismes de recolzament suficients per complir amb les seves responsabilitats de criança i educació dels seus fills i filles.

El 2023 es van organitzar **3 grups**
amb la participació de **23 famílies** en
diferents espais



Servei Atenció a la Infància i adolescència en risc (EAIA)

L'equip de famílies treballa amb coordinació i col·laboració amb l'EAIA (Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència) i el SIFE (Servei d'Integració en Família Extensa).

L'EAIA és un equip multidisciplinari dedicat a l'atenció d'infants i adolescents en situació d'alt risc social dels 0 als 18 anys, acord a la llei 14/2010 dels drets i les Oportunitats de la Infància i l'Adolescència, distribuït territorialment i que té com a funcions, tant atendre directament a les famílies i infants d'alt risc social, com assessorar els professionals i treballar comunitàriament i institucionalment.

SIFE és un servei que té per objectiu donar més suport i tenir més cura dels acolliments en família extensa.

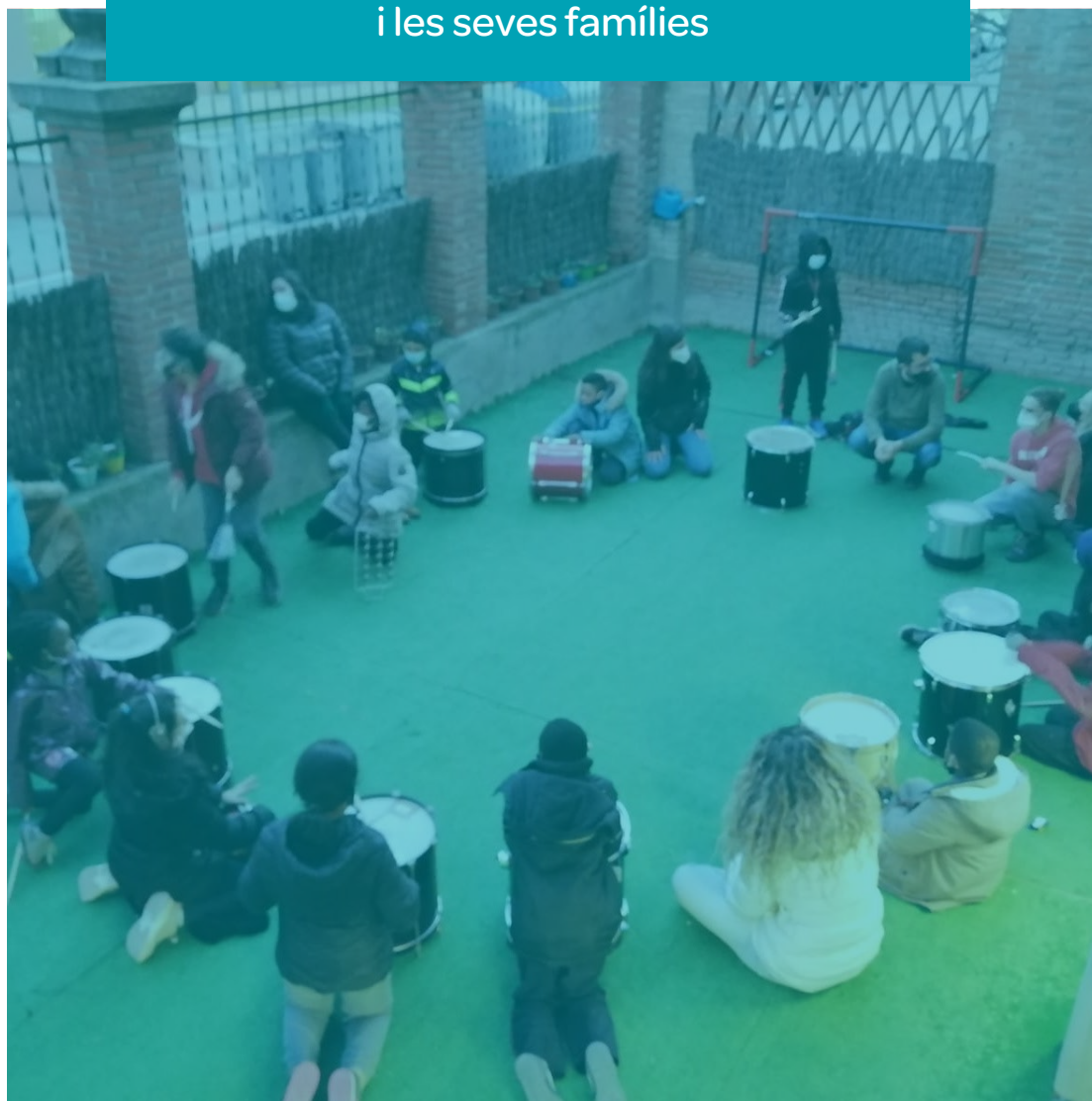
El llarg del 2023 els SSB i EAIA han treballat conjuntament per donar **atenció a 38 infants** i les seves famílies



Servei intervenció educativa (SIS)

El Servei d'Intervenció Socioeducativa treballa per a la prevenció i la promoció de les relacions familiars, la parentalitat, les relacions paterno-filials i les filio-parentals, el projecte familiar i el projecte educatiu dels fills/es, i les relacions de la família i dels seus membres amb el seu entorn familiar, social, laboral i escolar.

**El llarg de l'any 2023 s'han atès
24 infants i 34 adolescents
i les seves famílies**



Servei programa PASA

És un servei d'Intervenció socioeducativa per a joves menors que han rebut una sanció per consum i/o tinença de drogues a la via pública com a alternativa a la sanció econòmica. Aquest servei es gestiona administrativament per part del Servei Municipal de salut de l'Ajuntament, i serveis socials intervé socioeducativament amb els joves. Un cop finalitzat el treball socioeducatiu, realitzen unes hores de treball comunitari gestionat per Vicjove.

Objectius:

- Disminuir els factors de risc detectats que puguin haver provocat l'inici del consum de drogues i que podrien afavorir un consum més problemàtic.
- Potenciar els factors de protecció tant personals, familiars com socials del menor per fer front a situacions de risc.
- Aconseguir que el menor prengui consciència del consum propi i dels riscos associats a aquesta conducta.
- Dotar de les eines i estratègies per adquirir capacitat crítica vers el consum i donar les pautes necessàries per a un consum de menys risc.
- Assessorar els pares, tutors o representants legals dels menors en el seu paper educador en relació a la prevenció del consum de drogues.
- Donar informació objectiva i de forma argumentada sobre les drogues.
- Detectar situacions de risc i fer la derivació que escaigui a altres recursos de la xarxa sociosanitària.
- Contribuir a la prevenció d'actes delictius i a la protecció de la seguretat ciutadana.



**El 2023 18 joves van realitzar el
pla de treball com alternativa a la
sanció administrativa**

Servei de dinamització joves a l'espai públic

Aquest servei s'ofereix a través d'educadors de carrer, tècniques de serveis socials, tècniques de servei de mediació i tècniques de justícia juvenil. Es reuneixen mensualment per tal de definir l'articulació transversal del conjunt d'agents implicats en l'abordatge de la prevenció, detecció, atenció i recuperació dels casos d'adolescents i joves amb conductes de risc a l'espai públic.

Els objectius del servei són:

- Coordinar les intervencions que es fan amb un/a mateix jove i amb la seva família entre els diferents serveis.
- Establir plans de treball consensuats amb els diferents serveis d'aquells joves amb més conductes delictives.
- Prevenir conductes delictives a través de plans de treball consensuats amb els diferents agents implicats.
- Evitar duplicitats d'intervenció.
- Compartir mirada i recursos en la intervenció.
- Elaborar propostes d'intervenció grupal i/o comunitària amb els diferents agents implicats per prevenir conductes de risc i donar resposta a les problemàtiques detectades.

**S'ha fet 126 valoracions
i amb 13 joves s'ha fet
plans de treball compartit**

**Amb un 15% dels casos
no hi ha reincidència en la
conducta de risc**



Servei xarxa 0-3

La Xarxa 0-3 de Vic, és un espai que aglutina als recursos i serveis, i per tant a les professionals que en formen part, de Vic que treballen amb la petita infància de la franja d'edat 0-3 anys. Aquest espai pretén vetllar per una criança sana, assertiva i positiva dels infants de 0-3 anys de la ciutat de Vic.

La xarxa de 0-3 anys treballa per:

- Posar en valor la figura de les persones adultes referents.
- Promoure vincles afectius segurs i positius entre infants i adults referents.
- Promoure la parentalitat conscient.
- Fer un bon treball interserveis a nivell de derivacions, traspassos i coordinacions establint un circuit consensuat.

Per fer-ho possible es treballa interdisciplinàriament i amb interserveis amb una mirada àmplia cap a infants i família.

183 famílies han participat a
l'espai familiar



3.3. Promoció de l'autonomia i atenció a la dependència

Aquest bloc inclou diferents serveis adreçats a persones grans i/o dependents, per tal de millorar la seva qualitat de vida, evitar al màxim l'ingrés en centres residencials i rebre atenció al seu domicili.

Servei d'atenció, orientació a la dependència

Servei de centre de dia

Servei d'ajudes tècniques (BAT Osona)

Servei de suport a les persones cuidadores no professionals

Servei d'arranjaments d'habitatges

Servei d'envelliment actiu

Servei de teleassistència

Servei detecció de soledat no desitjada

Servei de transport adaptat



Servei d'atenció, orientació, informació i tractament de la dependència

Atenció a les persones que puguin tenir dubtes o consultes per sol·licitar el reconeixement de la situació de dependència.

El servei gestiona tot el procés per accedir a les ajudes i/o serveis establertes per la Llei de dependència i informa sobre:

- Requisits d'accés a la valoració de grau, terminis i seguiment dels expedients.
- Ajudes i prestacions que es poden sol·licitar.
- Elaboració del pla individual d'atenció a la persona dependent. S'ajustarà a les necessitats de la persona i dels seus cuidadors.
- Gestió de possibles incidències.

Detectar, actuar i intervenir en les necessitats que presentin les persones en situació de dependència.

Orientar i acompanyar en la realització dels diferents tràmits i/o gestions.

529

Persones amb prestació
cuidador no professional

Persones amb grau
de dependència
reconegut a domicili

GRAU I	460
GRAU II	319
GRAU III	106

480

PIA
realitzats
l'any 2023



Servei de centre de dia

El servei d'acolliment diürn per a gent gran és un servei públic municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions (assistencials, de suport, d'acompanyament, educatives i preventives), amb la finalitat de donar suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i que complementen l'atenció pròpia de l'entorn familiar.

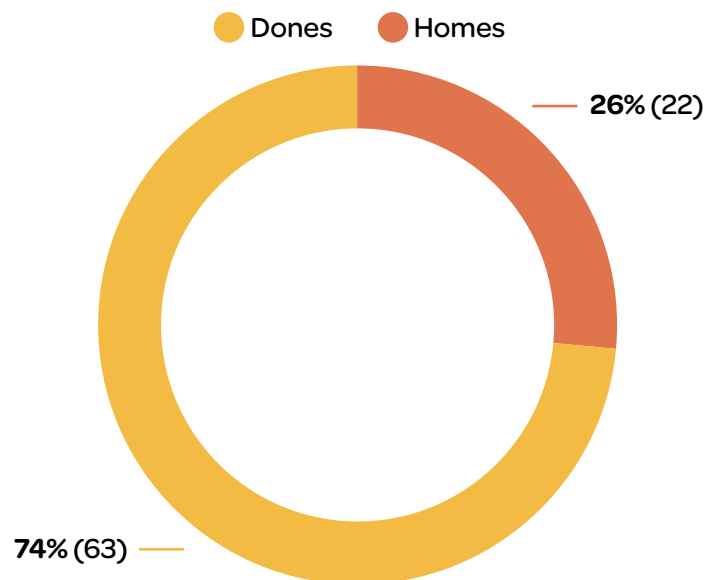
Els objectius dels serveis d'acolliment diürn per a les persones grans, són:

- Oferir un entorn adequat i adaptat a les necessitats d'atenció de les persones.
- Afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social.
- Mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions.
- Proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.



85

Persones ateses

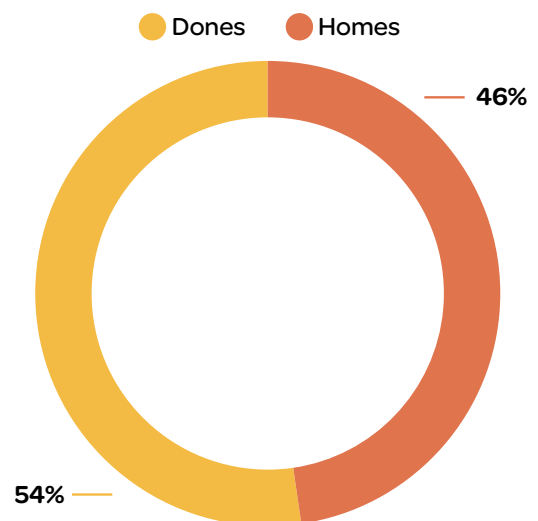


Teràpia Ocupacional i d'ajudes tècniques (BAT Osona)

El BAT Osona és un servei comarcal que facilita la vida diària de les persones en situació de dependència i la tasca dels seus cuidadors i familiars. El servei ofereix:

- Assessorament i orientació sobre l'ús d'aparells tècnics.
- Assessorament sobre com es pot cuidar les persones amb dependència.
- Cessió de forma temporal d'aparells tècnics i ortopèdics.

L'objectiu és detectar, actuar i intervenir en les necessitats que presentin les persones en situació de dependència.



Servei de suport a les persones cuidadores no professionals

És un servei que s'ofereix a persones cuidadores no professionals de persones amb dependència i s'ofereixen dos tipus d'activitats;

Formació bàsica adaptada a les necessitats de la persona cuidadora i de la persona dependent i el seu entorn.

Grups de suport d'ajuda mútua, les activitats es programen segons la demanda, habitualment es fa un grup de setembre a juny que el condueix una psicòloga especialitzada.

El 2023 s'ha organitzat 1 grup
amb un total de 8 participants



Servei d'arranjaments d'habitatge

La finalitat del programa és promoure l'autonomia personal i millorar la qualitat de vida de les persones grans i de les persones amb discapacitat, garantint les condicions de seguretat, higiene, habitabilitat i eficiència energètica mínimes als seus habitatges. Consisteix en la realització de reformes bàsiques d'adaptació funcional en els habitatges i la instal·lació d'ajudes tècniques, inclosos elements de desplaçament, de llit i per a la comunicació.

Els arranjaments es poden fer en:

- Banys, per afavorir l'accessibilitat i facilitar la higiene personal.
- En cuines, per millorar les condicions de seguretat i ús.
- De caràcter general, per facilitar la mobilitat i accessibilitat al domicili, especialment en zones de trànsit.
- Actuacions complementàries de millora de l'eficiència energètica dels domicilis.



**El 2023 s'han realitzat
16 arranjaments**

Servei d'envelliment actiu

Una de les activitats que s'han ofert com a complement d'altres activitats són els tallers d'entrenament de la memòria amb una finalitat preventiva de deteriorament cognitiu.

Els tallers es realitzen amb una metodologia de treball basada en la utilització de les noves tecnologies per a dur a terme les diferents activitats, amb l'objectiu de millorar l'experiència participativa dels tallers i dels aprenentatges que es generen.

Es basen en activitats i exercicis que fomentin l'estimulació de la memòria i també el gaudi de l'experiència grupal, i sempre adaptant el taller a les necessitats de cada participant.

Es porten a terme a diferents casals i centres cívics de la ciutat. Com a novetat l'any 2023 s'han incorporat un taller de memòria lúdica a través de jocs d'ordinador i un taller de DUETS de Musicoteràpia dirigit a persones amb Alzheimer i el seu familiar cuidador.

El 2023 es van fer tallers al Casal Guiteras, Centre Cívic Can Pau Raba, El CC La Guixa, el Casal de la Rambla i els pisos Nadal amb **un total de 79 participants**

Servei de teleassistència

El teleassistència és un aparell connectat 24 hores a una central d'alarmes per avisar en cas d'emergència. Garanteix la seguretat i tranquil·litza les persones en situació de risc a causa de l'edat o de la situació de dependència.

Objectiu: Detectar, actuar i intervenir en les necessitats que presentin les persones en situació de dependència.

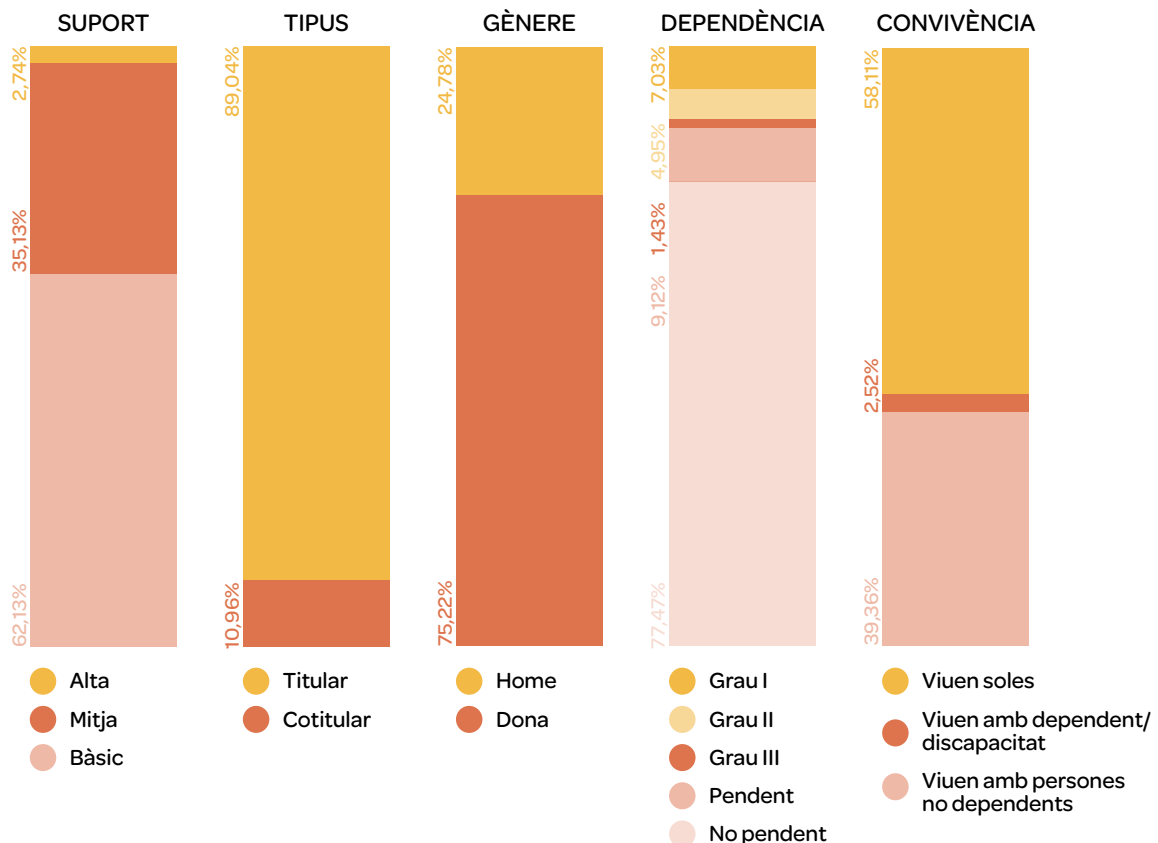
Destacar que el 2023 les altes noves d'aparells ha suposat un **increment del 25% respecte el 2022**.

1.065

Persones usuàries

12,14%

Cobertura +65a



Servei de detecció de soledat no desitjada

Aquest servei té per objectiu treballar per la prevenció i acompanyament a la gent gran, realitzant les visites a domicili de les persones de més de 80 anys que viuen soles i que no han accedit a cap servei . L'objectiu del servei és donar a conèixer els diferents serveis i programes pensats per aquest grup de població.

Al mateix temps s'acompanya a les persones a fer ús de la xarxa de serveis si ho necessiten.

El 2023 es van realitzar **168 visites** a domicili i amb **8 persones** es van fer actuacions per connectar-les a la xarxa de serveis.



Transport adaptat

Transport adaptat per a les persones que acudeixen al Centre de dia Sant Jordi o al Centre de dia El Nadal i que tenen mobilitat reduïda per a desplaçar-se autònomament o que no disposen de xarxa familiar per fer l'acompanyament. Les característiques del servei són:

- Porta a porta: del domicili de l'usuari al seu destí.
- Individualitzat: només per a la persona dependent, no per als familiars, acompanyants, cuidadors, etc.

42

Persones han fet ús del
transport adaptat



3.4. Inclusió social

Aquest bloc inclou diferents serveis i prestacions d'ajut econòmic a persones i famílies amb diferents programes.
També s'ofereixen serveis d'acompanyament per millorar situació personal.

Servei rebost solidari

Servei banc de medicaments

Servei prestacions econòmiques

Servei reactivem-nos

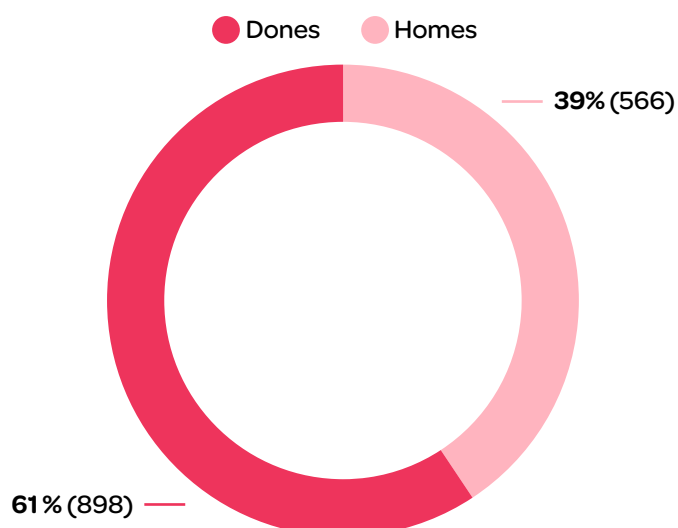
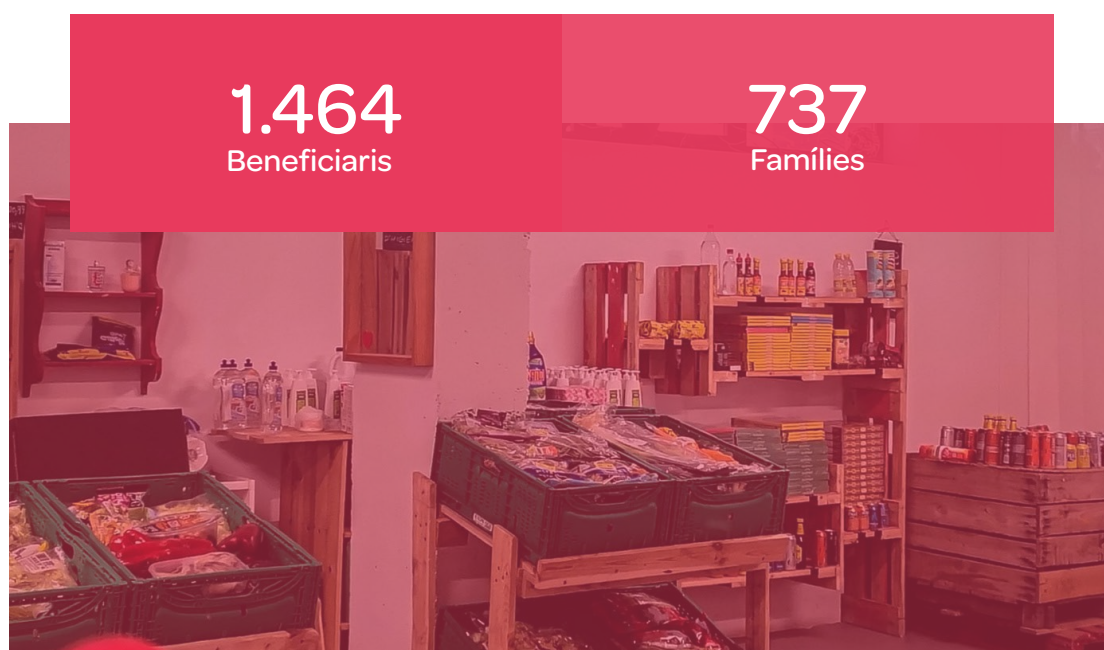


Servei de rebost solidari

El servei del rebost solidari és un recurs pensat per persones amb situació econòmica molt precària que es facilita accés a una recollida mensual d'aliments per cobrir les necessitats bàsiques de la unitat familiar.

Es donen uns punts que es poden intercanviar per aliments. La persona escull quins aliments tria en base a la seves preferències i necessitats.

L'objectiu és dispensar aliments oferint autonomia a la persona que els recull en el seu triatge i dignificar l'atenció a la persona atesa.



Servei de prestacions econòmiques

Les prestacions econòmiques d'urgència social estan destinades a pal·liar i evitar situacions d'exclusió social amb necessitat puntuals, urgents i bàsiques de subsistència, que s'associen a una situació sobrevinguda que no permet atendre necessitats bàsiques i que tenen per objectiu afavorir una millora de la qualitat de vida d'aquelles persones o grups familiars que reben l'ajut i evitar i/o retardar situacions extremes a tot nucli familiar.

Dins les prestacions urgència hi ha el programa targetes moneder que pretén facilitar l'accés de les famílies a l'alimentació fresca i a d'altres productes bàsics, afavorint al màxim, el desenvolupament d'estratègies d'atenció a les necessitats alimentàries tenint en compte l'autonomia, la promoció i la corresponsabilitat de les persones.

Com a novetat, l'any 2023 es crea la **convocatòria d'Ajuts a Famílies**. Una convocatòria universal per promoure la igualtat d'oportunitats tan en l'àmbit tant escolar com el lleure.



Servei de banc de medicaments

El banc de medicaments (BM) es basa en el subministrament de medicaments a persones residents i empadronades al municipi de Vic, que per dificultats econòmiques no poden fer front a les despeses que suposa la compra de fàrmacs per malalties puntuals o cròniques, sota prescripció mèdica, però sense subvenció per part de la Seguretat Social. La dispensació de la medicació es realitza en conveni a través de la Fundació Trueta.

El 2023 65 persones han estat derivades al Banc de medicaments



3.5. Habitatge

Les accions que es fan en matèria d'habitatge estan relacionades amb assessorar i orientar les persones o famílies, en ajudar a mediar i/o arribar a acords amb els propietaris dels pisos i/o entitats bancàries per facilitar el lloguer social, en tramitar ajuts de lloguer o hipoteca, en gestionar l'entrada a pisos socials, en donar suport en les situacions de pobresa energètica, entre altres.

Servei de pisos acolliment temporal

Servei atenció urgent

Servei de pobresa energètica i tallers d'eficiència energètica



Servei de pisos acolliment temporal

Els habitatges d'allotjament de curta estada pretenen allotjar unitats familiars amb situacions de pèrdua d'habitatge i que no disposen d'alternativa d'allotjament. S'ofereix la possibilitat de viure en un habitatge per millorar la situació de la persona o unitat familiar de la perspectiva individual, social i comunitària, fent el seguiment de les persones ateses a l'espera de poder accedir a altres habitatges tant del parc públic com privat d'habitatges. Els objectius del servei són:

- Prestar allotjament temporal i amb caràcter d'urgència a les persones derivades.
- Proporcionar un espai d'acolliment i convivència, oferint una atenció individualitzada i en grup.
- Acompanyament social i emocional davant l'impacte de la incertesa derivada de la situació de manca d'habitatge o insegur.
- Oferir assessorament i acompanyament en la recerca d'un nou habitatge.
- Proporcionar espai d'acolliment i convivència oferint tant l'atenció individualitzada com en grup que es requereixi.
- Facilitar un entorn favorable procurant el benestar de les persones ateses.
- Oferir i possibilitar els recursos disponibles i adients en cada situació realitzant un treball d'acollida i derivació cap als recursos adients.
- Treballar les necessitats detectades pels tècnics socials durant la permanència de les famílies en els allotjaments temporals de curta estada.

101

Persones ateses

26%

de les persones ateses són
menors d'edat

Sol·licituds ateses	Absolut	Gènere	Absolut	+18	-18
Nombre unitats familiars	54	Home	45	32	13
Nombre persones ateses	101	Dona	56	43	13
		Total	101	75	26

Servei atenció urgent

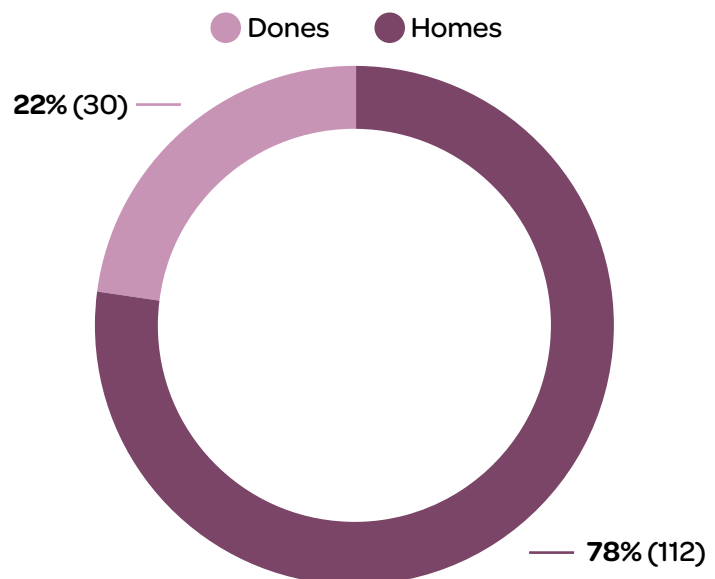
El servei d'allotjament d'urgència, d'entrada immediata, pretén allotjar persones adultes amb situacions de pèrdua d'habitatge i que no disposen d'alternativa d'allotjament. Entenem per urgència la situació que apareix de forma imprevista i impedeix a la persona/família satisfer adequadament les necessitats bàsiques o suposa una situació d'alt risc per a una persona.

Els objectius del servei són:

- Prestar allotjament temporal.
- Proporcionar un espai d'acolliment i convivència, oferint una atenció individualitzada i en grup.
- Oferir un espai de pernoctació, dutxa i higiene personal.
- Oferir assessorament i acompanyament en la recerca d'un nou habitatge.
- Evitar l'impacte del sentiment de patir rebuig per manca d'un habitatge.
- Facilitar un entorn favorable procurant el benestar de les persones ateses.
- Oferir i possibilitar els recursos disponibles i adients en cada situació realitzant un treball d'acollida i derivació cap els recursos adients.
- Treballar les necessitats detectades pels tècnics socials durant la permanència de les famílies en els allotjaments temporals de curta estada.



142
Persones ateses



Servei de pobresa energètica i taller d'eficiència energètica

La llei protegeix les persones i les unitats familiars en situació de vulnerabilitat econòmica –o risc d'exclusió residencial–, davant dels talls que puguin acordar les companyies subministradores d'electricitat, gas i aigua potable per manca de pagament.

Des de serveis socials i en compliment de la Llei 24/2015, es tramita informe exclusió residencial a les companyies sempre que la persona reuneixi els requisits:

- Tenir ingressos inferiors a:
 - 2 vegades l'IRSC (Indicador de Renda de Sufficiència de Catalunya), si es tracta de persones que viuen soles.
 - 2,5 vegades l'IRSC, si es tracta d'unitats de convivència amb més d'una persona.
 - 3 vegades l'IRSC, en cas de persones amb discapacitats o amb gran dependència.
- Estar en risc imminent de perdre l'habitatge.
- Que hi hagi una persona amb dependència energètica, és a dir, que necessita màquines assistides per sobreviure.

També es facilita tràmit del Bo social, del Bo tèrmic i les bonificacions del cànon de l'aigua a més de la gestió i tramitació d'ajuts relacionats amb la pobresa energètica (bo socials, bonificacions, auditories, informes...), fem orientació i acompanyament quant al consum i eficiència energètica.

3.652

Notificacions
gestionades

1.600

Informes exclusió residencial
gestionats corresponent
a 800 famílies

14 sessions informatives d'estalvi
energètic amb **78 persones** assistents



4. Cohesió social i treball en xarxa

El treball en xarxa i transversal ja sigui amb els diferents departaments de l'Ajuntament de Vic com amb el teixit associatiu que hi ha a la ciutat és bàsic per poder donar respostes a les necessitats cada vegada més complexes de la ciutadania.

Per l'any 2023 cal destacar:

Convenis de col·laboració



Amb totes elles s'han portat a terme projectes de col·laboració per atendre els diferents col·lectius de gent gran, joves, infants, persones amb discapacitat, persones amb vulnerabilitat econòmica i laboral.

Complementàriament als convenis també s'ha fet subvencions dirigides als pro-

jectes portats a terme per entitats socials sense ànim de lucre.

Per altra banda, els professionals de serveis socials a part de coordinar-se amb els diferents projectes també participen en les taules, comissions de treball transversal organitzades per les diferents Àrees de l'Ajuntament.

8 convenis amb entitats amb un total de 250.000 euros per donar atenció a més de 1500 persones amb situació de vulnerabilitat.

29 entitats socials han rebut subvenció per un total de 200.000 euros pels diferents projectes socials que porten a la ciutat de Vic.

4.1. Comissions de treball

Les professionals del departament de Benestar i Família a més de fer les seves tasques pròpies d'atenció a la ciutadania també participen de diverses comissions de treball especialitzades en coordinació amb agents externs i del territori.

Des del departament participem en les Comissions següents:

- Comissions d'atenció a la diversitat / transversals escolars
- Comissió de protocol de maltractament infantil
- Comissió d'absentisme escolar
- TIAF
- Reunió de Grup Familiar
- Comissió de Codis culturals
- Circuit per a l'abordatge de les violències masclistes a Vic
- Xarxa 0-3 anys
- Circuit comarcal per l'abordatge de les violències masclistes
- Grup comarcal motor per la mutilació genital femenina i matrimonis forçats
- Comissió Model Integral d'educació per a l'equitat des d'una perspectiva de gènere i interseccional
- Comissió del Pla estratègic del Remei
- Comissió de joves amb conductes de risc
- Comissió de persones grans de Vic
- Comissió comarcal de protocol de maltractament a les persones grans
- Comissió d'habitatge
- Taula de Salut comunitària
- Comissió Gestora Sostre 360
- Comissió SAED (Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari)
- Xarxa convivència ciutadana



4.2. PGAC

El Programa de Gestió d'Atenció a la Complexitat (PGAC) és un programa dirigit a atendre persones amb necessitats complexes socials i sanitàries en el territori d'Osona. Es basa en el model d'atenció centrada en la persona per donar resposta d'acord amb les seves preferències. L'atenció es realitza per part dels professionals socials i sanitaris amb capacitat resolutiva, en el lloc i moment més adequats.

Aquest projecte neix a partir de l'aprovació per part del Govern de Catalunya per la creació de l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària i comença a desplegar-se durant el primer trimestre de l'any 2023.

El departament de Benestar i Família va fer una aposta en ferm pel projecte i va destinar una tècnica social especialitzada en gent gran a mitja jornada per assumir els casos de Vic amb criteris d'accés a PGAC. Durant l'any 2023 es van traspasar a PGAC un total de 82 casos complexos.



5. Transferència de coneixement

5.1. Espai de reflexió social ERESS

L'any 2023 el departament comença a treballar en la creació d'un Espai de reflexió ètica en serveis socials. Aquest espai el conformen 9 professionals de departament de diferents formacions i especialitats. L'objectiu és acabar constituint un ERESS reconegut formalment pel Comitè d'Ètica de Catalunya que pugui assessorar en casos a tots els professionals del departament i més endavant a tots els professionals de l'Ajuntament de Vic.

Durant l'any 2023 l'equip ERESS es va reunir en un total de 5 sessions de treball.



5.2. Accions formatives del personal del departament

Durant l'any 2023 les professionals del departament de Benestar i Família han fet un total de 26 Jornades i tallers formatius per seguir reciclant-se i millorar en la seva tasca diària.

Les formacions que han fet durant l'any són les següents:

- 10 sessions de supervisió de casos
- Curs d'intel·ligència emocional i atenció al client
- Curs d'Assetjament laboral, assetjament sexual i assetjament per raó de sexe
- Curs Orientació educativa i desenvolupament d'habilitats parentals per a professionals que treballen amb famílies
- Curs d'identificació i gestió de la pobresa energètica
- Curs d'accés i dret a les prestacions econòmiques i cobertura social, estatals i autonòmiques, per la ciutadania
- Curs d'Assetjament laboral, assetjament sexual i assetjament per raó de sexe
- Curs d'abordatge del racisme i les no-discriminacions en el suport a les comunitats-veïnals
- Prestacions del sistema de la seguretat social i de la Generalitat de Catalunya
- Formació bàsica per a professionals dels serveis socials

Jornades formatives del personal del departament

Durant l'any 2023 les professionals del departament de Benestar i Família han participat de les jornades següents:

- Congrés d'Inclusió Social
- Congrés de Serveis socials bàsics
- I Jornada de la Taula de Salut Mental i Addiccions d'Osona
- IV Congrés d'Acció social
- Seminari Children, Families And Vulnerability

5.3. Futur professionals. Alumnes de pràctiques

El departament de Benestar i Família acostumem a tenir alumnes de pràctiques per oferir-los una visió de la tasca de les treballadores i educadores socials en uns serveis socials bàsics així com alumnes dels cicles formatius d'integració social o fins i tot de batxillerats.

Durant l'any 2023 hem tingut 6 alumnes de pràctiques de les universitats de Vic i universitat de Girona, i també alumnes de cicles formatius de l'Escolial Vic.





6. Destacats 2023

1. Programa cultura i Benestar

Coninuant amb la col·laboració de la Càtedra d'Estudis Socials per acostar la cultura al col·lectiu de persones grans afectades per la malaltia d'Alzheimer, però alhora ampliant-ho a altres col·lectius.

2. Ampliació dels pisos per a estades temporals

Per seguir donant cobertura a famílies que ho necessiten, sobretot mares soles amb infants a càrrec.

3. Consolidació del servei d'Assistent Digital +65

Que rep diàriament desenes de WhatsApp amb peticions de suport per apropar la gestió digital a les persones grans.

4. Presència dels serveis socials als pisos Nadal

La treballadora social referent dels pisos Nadal juntament amb un integrador social organitzen diverses activitats al llarg de l'any tant divulgatives com informatives i relacionals per a tot el col·lectiu de persones grans que viuen en els pisos amb serveis del complex del Nadal.

5. Obrim el servei d'informació i acollida als Casals de gent gran

Amb l'objectiu d'apropar els serveis socials a la gent gran, una treballadora social acut setmanalment als dos casals Cívics i Comunitaris de Vic on realitza primeres entrevistes d'informació i assessorament a les persones grans que ho desitgin.

6. Programa d'Ajuts familiars.

S'ha iniciat una experiència pilot de donar beques amb ajut directe a les famílies i que aquestes puguin justificar posteriorment. El programa ha estat un èxit i gairebé el 100% de les famílies han justificat les despeses en concepte de llibres, material i activitats de lleure i esportives.

7. Programa de lleure amb família

Es creen una sèrie d'activitats relacionals programades i portades a terme per tècniques de l'equip d'atenció a Famílies de serveis socials i s'executen durant el mes de juliol per fomentar les relacions familiars i de xarxa entre famílies del municipi.

“Formar part d’una comunitat permet aconseguir col·lectivament allò que potser algú no hauria pogut assolir de forma individual”



Àrea de Benestar i Família
Ajuntament de Vic

Casa Bojons
C/ Don Miquel de Clariana, 3, baixos
T 938 852 552
Whatsapp: T 646 821721
benestar@vic.cat
vic.cat



Ajuntament de Vic



Vic,
ciutat a la
mesura humana