



M 07

Direcció de Serveis  
d'Acció Social

Memòria 2007



# Sumari

	Introducció	5
1.	El marc dels acords institucionals de benestar social	7
2.	La xarxa de serveis socials bàsics	9
3.	Els serveis d'atenció domiciliària	15
4.	Els serveis d'atenció a les urgències i emergències socials	19
5.	Els serveis d'atenció a les persones sense sostre	21
6.	Els serveis de suport a la inclusió social	25
7.	Els serveis d'acció comunitària	29
8.	Els serveis d'immigració i interculturalitat	33
9.	Els serveis per a la infància i l'adolescència	37
10.	Els serveis per a la gent gran	41



# Introducció

Durant l'any 2007 a la Direcció d'Acció Social hem continuat desenvolupant les activitats de gestió i programació dels diferents serveis. Cal destacar, però, que l'1 de gener va entrar en vigor la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, que ha suposat un canvi notable en els serveis socials bàsics i un repte important per a l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest fet ha comportat un augment de professionals en els equips bàsics, així com també un augment considerable de les persones ateses pels centres de serveis socials. Paral·lelament s'ha treballat en temes de formació i circuits per garantir l'aplicació més eficaç possible d'aquesta llei.

L'aprovació de la Llei 12/2007, de serveis socials, que regula i ordena el sistema de serveis socials amb la finalitat de garantir a la ciutadania l'accés universal i que aquests es prestin amb els requisits i estàndards de qualitat òptims, suposa un altre repte per dotar els serveis de la capacitat suficient per donar resposta als requeriments d'aquesta llei i als canvis demogràfics i de perfils poblacionals que accedeixen i accediran als serveis socials. Aquesta tasca s'ha dut a terme especialment en el darrer quadrimestre de l'any, en iniciar-se l'elaboració del disseny del model dels serveis socials bàsics.

En la gestió dels serveis cal destacar l'increment dels de teleassistència, ajuda a domicili, atenció a les persones vulnerables i els habitatges amb serveis per a gent gran.

Pel que fa al desenvolupament programàtic cal destacar el següent:

1. El Pla de millora dels casals i espais de gent gran de Barcelona, que de forma progressiva s'anirà estenent a tota la ciutat i homogeneïtzarà criteris i carteres de serveis.
2. L'elaboració del Programa municipal per a la infància i l'adolescència 2007-2010.
3. El desplegament de l'Acció comunitària, que arriba a 16 plans de desenvolupament comunitari.
4. L'inici del desplegament del Programa municipal per a les famílies 2006-2010.

En l'àmbit de la col·laboració interinstitucional, cal destacar el paper del Consorci de Serveis Socials en el desenvolupament de tot el procés de tramitació de la Llei d'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i de valoració del grau de dependència de les persones sol·licitants.



## **La nova legislació**

L'any 2007 cal destacar dos fets de gran transcendència per al desenvolupament i la consolidació dels serveis socials.

L'1 de gener del 2007 entra 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. Al llarg de l'any diferents decrets de desplegament de la llei han fet que molts ciutadans i ciutadanes hagin tramitat les ajudes previstes i que des dels centres de serveis socials s'hagi incorporat l'atenció a la dependència tenint en compte el nou marc normatiu.

L'11 d'octubre del mateix any s'aprova la Llei 12/2007, de serveis socials, que regula i ordena el sistema de serveis socials amb la finalitat de garantir a la ciutadania l'accés universal i que aquests es prestin amb els requisits i els estàndards de qualitat òptims per garantir la dignitat i la qualitat de vida de les persones. Aquesta llei entra en vigor l'1 de gener del 2008 i suposa un pas important cap a la universalització dels serveis socials.

Aquestes dues lleis constitueixen el nou marc legal de l'actuació dels serveis socials i suposen un repte molt important per a l'Ajuntament de Barcelona, i en especial per a la Direcció de Serveis d'Acció Social, que ha de liderar canvis importants en la prestació dels serveis als ciutadans i ciutadanes.

Així, l'atenció social a les persones aposta per convertir-se en una eina generadora d'inclusió, cohesió i vincles comunitaris, amb un marcat caràcter de servei públic universal i de proximitat.

# 1

El marc  
dels acords  
interinstitucionals  
de benestar social

### 1.1 El Consorci de Serveis Socials

El Consorci de Serveis Socials, previst a la Carta Municipal, té com a objectiu desenvolupar en l'àmbit de Barcelona els serveis, establiments, programes i activitats de prevenció, atenció i promoció social per tal de garantir un bon accés als serveis i dotar la ciutadania d'una atenció de proximitat. D'entre les seves funcions cal destacar la capacitat de proposar la planificació general de tota la xarxa de serveis socials a Barcelona, així com la programació i la gestió de serveis socials especialitzats adreçats als col·lectius de dones i infants en risc, persones amb discapacitat i persones drogodependents.

El 25 d'abril del 2006, mitjançant el Decret 113/2006, queda constituït el Consorci de Serveis Socials de Barcelona. El juliol del 2006 es nomenen els membres del Consell de Govern i la Comissió Mixta. El setembre del mateix any es du a terme la primera reunió de treball del Consell de Govern, on queda nomenat el gerent del Consorci i es completa el seu equip de treball.

Aquest fet representa un pas endavant en l'objectiu compartit entre la Generalitat i l'Ajuntament de millorar l'oferta de serveis socials a Barcelona, de forma ordenada i ben estructurada, per tal de satisfer de manera progressiva les necessitats del ciutadans i ciutadanes de Barcelona.

El 2007 el Consorci de Serveis Socials assumeix un rol rellevant en el desplegament de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència a la ciutat

de Barcelona, que contribueix a la millora del nivell d'informació entre els professionals (sessions informatives, difusió dels criteris de cribatge) amb la coordinació dels quatre equips de valoració de la ciutat (impuls i monitoratge de la posada en marxa) facilitant la gestió de les sol·licituds provinents dels serveis socials, centres residencials, serveis socio-sanitaris i de salut mental i actuant com a suport i en la comunicació entre les institucions implicades (ProDep,<sup>1</sup> Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona, Consorci Sanitari de Barcelona).

### 1.2 El Conveni marc de serveis socials

Cada any l'Ajuntament i la Generalitat signen un conveni marc per mitjà del qual la Generalitat aporta un volum determinat de recursos per tal de finançar els serveis socials d'atenció primària i especialitzada que gestiona l'Ajuntament. Des de l'any 2001 fins al 2007 els recursos del Conveni marc es va incrementar en una mitjana d'un 19,6%.

**Taula 1. Recursos del Conveni marc de serveis socials. Barcelona, 2001-2007**

Anys	Euros	Increment (%)
2001	7.660.020,86	8,0
2002	8.567.598,80	11,8
2003	9.175.542,42	7,1
2004	9.420.086,76	3,0
2005	12.146.675,42	28,9
2006	17.578.618,92	44,7
2007	23.531.322,37	33,8

1. Programa per a l'impuls i ordenació de la promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència.



# 2

## La xarxa de serveis socials bàsics

Els serveis socials bàsics estan orientats a prevenir les situacions de marginació o exclusió i a promoure les prestacions socials de suport personal, d'informació, atenció i ajuda a tots els ciutadans i ciutadanes, especialment a les persones, les famílies o els col·lectius que per raó de dificultats de desenvolupament i d'integració en la societat, manca d'autonomia personal, disminucions físiques, psíquiques o sensorials, problemes familiars o marginació social necessiten aquests serveis.

Tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones amb l'objectiu que visquin dignament, i atendre les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials bàsics donen respostes en l'àmbit propi de la convivència i la relació dels destinataris dels serveis.

### Centres de serveis socials

El centres de serveis socials són l'equipament base de referència del sistema de serveis socials. Estan distribuïts geogràficament per cobrir tots els terri-

toris i són el primer punt d'accés de la ciutadania a tota la xarxa de serveis socials. Estan dotats d'un equip multidisciplinari que desplega funcions d'atenció social a problemes, dèficits o situacions que impedeixen un desenvolupament normalitzat de la vida quotidiana de les persones, i orienten i cerquen els recursos socials existents per donar solució a les demandes o problemàtiques presentades.

Hi ha 34 centres de serveis socials a la ciutat. L'any 2007 els equips bàsics estaven formats per 281 professionals (217 treballadors/es socials i 64 educadors/es). Les persones ateses als centres de serveis socials han augmentat el 2007 un 5,9% (taula 2). Les unitats d'atenció realitzades han augmentat un 6,2%.

#### a) Atenció individual i familiar

Hi ha un increment important de les persones ateses l'any 2007 respecte al 2006 com a conseqüència de l'entrada en vigor de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (taules 3 i 4).

**Taula 2. Personal dels centres de serveis socials per districtes. Barcelona, 2007**

Districtes	Treballadors/es socials	Educadors/es socials	Total	Psicòlegs/òlogues
Ciutat Vella	32	11	<b>43</b>	4
Eixample	31	6	<b>37</b>	4
Sants-Montjuïc	26	8	<b>34</b>	3
Les Corts	6	2	<b>8</b>	1
Sarrià - Sant Gervasi	11	3	<b>14</b>	1
Gràcia	15	4	<b>19</b>	2
Horta-Guinardó	23	7	<b>30</b>	3
Nou Barris	27	9	<b>36</b>	3
Sant Andreu	17	6	<b>23</b>	3
Sant Martí	29	8	<b>37</b>	3
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>64</b>	<b>281</b>	<b>27</b>

**Taula 3. Atenció individual i familiar als centres de serveis socials. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Persones ateses	42.444	44.943	5,9
Unitats d'atenció realitzades pels equips bàsics d'atenció social primària	144.099	153.099	6,2

**Taula 4. Atenció individual i familiar als centres de serveis socials per districtes. Barcelona, 2007**

	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Les Corts	Sarrià - Sant Gervasi	Gràcia	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí	Total
Centres de serveis socials	5	5	3	2	2	2	4	4	3	4	34
Persones ateses	5.986	6.508	5.400	1.374	2.156	3.378	4.870	5.158	4.154	5.959	44.943
Unitats d'atenció realitzades	27.247	20.502	18.356	5.054	7.424	10.763	16.657	16.826	12.457	17.813	153.099

**Edat de les persones ateses**

Les persones grans de més de 65 anys són el grup més significatiu i important de la població que va als centres de serveis socials. L'any 2007 aquest grup representa el 50% (l'any 2006 era el 49%) (gràfic 1).

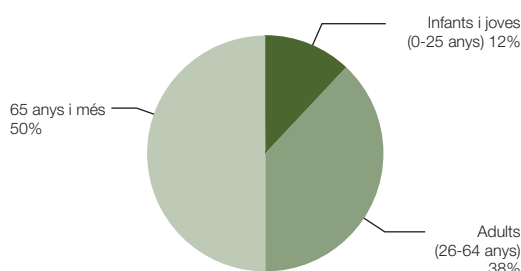
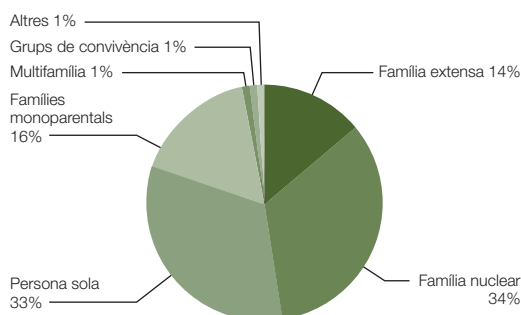
El grup d'infants i adolescents és el 12% (el 13% el 2006) i el de persones adultes es manté en el 38%.

Per tipologia de famílies, les persones soles (33%), les famílies nuclears (34%) i les famílies monoparentals (16%) són els tres col·lectius més nombrosos que fan ús dels serveis socials (gràfic 2).

Si observem el grup de població corresponent a les persones immigrants estrangeres, veiem que és el 23% (el 22,2% el 2006) del total de les persones ateses, i que els tres districtes amb un percentatge superior d'aquest grup són Ciutat Vella amb el 33%, Sants-Montjuïc amb el 24,8%, i Sant Andreu amb el 23,5%.

**b) Atenció i suport psicològic**

Servei d'atenció, assessorament i orientació psicològica prestat pels psicòlegs i psicòlogues dels centres de serveis socials, que complementa i dona suport a la tasca dels professionals dels equips d'atenció social primària.

**Gràfic 1. Població atesa als centres de serveis socials per grups d'edat. Barcelona, 2007****Gràfic 2. Població atesa als centres de serveis socials segons la tipologia de les famílies. Barcelona, 2007**

Es tracta d'un servei bastant estabilitzat, si bé hi ha un increment del 17,1% pel que fa a les persones ateses i un decrement del 2,2% en el nombre d'unitats d'atenció realitzades. (taules 5 i 6)

**Taula 5. Servei d'atenció i suport psicològic als centres de serveis socials per districtes. Barcelona, 2007**

	Ciutat Vella	Eixample	Sants-Montjuïc	Les Corts	Sarrià - Sant Gervasi	Gràcia	Horta-Guinardó	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí	Total
Persones ateses	435	318	202	77	73	125	325	211	119	140	2.025
Unitats d'atenció realitzades	2156	1.917	786	306	307	400	2544	912	512	447	10.287

**Taula 6. Servei d'atenció i suport psicològic als centres de serveis socials. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Persones ateses	1.729	2.025	17,1
Unitats d'atenció realitzades	10.514	10.287	- 2,2

### c) Atenció i suport i jurídic

Són serveis prestats per advocats i advocades que ofereixen orientació i assessorament jurídic a persones ateses pels serveis socials i també als professionals. Complementa i dona suport a la tasca dels equips d'atenció social primària.

Aquest servei el fan servir el 8,3% de les persones ateses als centres de serveis socials. Està consolidat tant pel que fa als usuaris com als professionals, amb un augment significatiu quant al nombre de persones ateses (taula 7).

promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

L'atenció a la dependència des dels centres de serveis socials ha comportat un estudi previ sobre la previsió de població potencial per atendre a cada territori, i a partir d'aquesta previsió fer una distribució dels recursos humans contractats per reforçar els serveis socials d'atenció primària.

L'anàlisi preveia atendre a la ciutat 8.666 persones amb dependència de grau III i 15.562 de grau II.

### d) Atenció a la dependència

El fet que ha suposat un canvi notable en els serveis socials d'atenció primària ha estat l'atenció a la dependència, en compliment de la Llei de

Per donar-hi resposta es va preparar tot l'operatiu dels professionals implicats i es va fer la formació corresponent en col·laboració amb el Consorci de Serveis Socials (taula 8).

**Taula 7. Servei d'atenció i suport jurídic als centres de serveis socials. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Persones ateses	3.018	3.750	24,3
Consultes de professionals	4.296	4.507	4,9

**Taula 8. Desplegament de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, per districtes. Barcelona, 2007**

Districtes	Sol·licituds registrades als CSS	Sol·licituds registrades a les OAC	Sol·licituds derivades dels CSS a la DAS	Sol·licituds enviades al CSSB	Sol·licituds pendents als CSS	PIA pendents (traspassats)	PIA iniciats
Ciutat Vella	454	23	429	436	25	166	35
Eixample	1.613	144	1.591	1.695	22	637	166
Sants-Montjuïc	618	182	628	764	- 10	411	43
Les Corts	374	144	366	497	8	161	36
Sarrià - Sant Gervasi	677	54	674	702	3	251	40
Gràcia	586	27	555	595	31	298	62
Horta-Guinardó	792	25	792	858	0	465	66
Nou Barris	741	6	665	679	76	517	65
Sant Andreu	753	150	717	791	36	327	76
Sant Martí	1.092	18	1.046	1.066	46	544	89
<b>Serveis Personals</b>	<b>0</b>	<b>109</b>					
	<b>0</b>	<b>0</b>					
<b>Total Barcelona</b>	<b>7.700</b>	<b>882</b>	<b>7.463</b>	<b>8.083</b>	<b>237</b>	<b>3.777</b>	<b>678</b>
	<b>8.582</b>						

CSS: centres de serveis socials.  
 OAC: oficines d'atenció al ciutadà.  
 DAS: Direcció d'Acció Social  
 CSSB: Consorci de Serveis Socials de Barcelona  
 PIA: programa individual d'atenció.

Durant el mes de desembre ja es van tancar els primers programes individuals d'atenció.

### e) Servei d'acció socioeducativa «A partir del carrer»

Aquest és un servei destinat a la detecció d'adolescents i joves que fan del carrer el lloc prioritari de relació per oferir-los acollida, orientació i activitats que els apropin als serveis i equipaments existents al barri.

Treballen de forma coordinada amb els educadors dels centres de serveis socials i es relacionen amb diferents serveis de la xarxa social i educativa del territori i de la ciutat.

Al març s'ha ampliat el Programa d'acció socioeducativa «A partir del carrer» incorporant nous

territoris d'actuació: a Horta-Guinardó s'ha afegit un equip més de professionals.

A la ciutat s'han desenvolupat un total de 73 projectes i activitats preventives.

Una part important del treball és l'atenció individual, en què es fa una orientació i informació cap a recursos que donin resposta als interessos dels menors (taula 9). Amb els joves més vulnerables s'estableix un pla de treball que implica seguiment personalitzat.

Un altre àmbit de l'activitat és el treball en xarxa amb les diferents entitats del territori que participen en el disseny dels projectes i/o en el seguiment conjunt dels casos. És la part més comunitària del projecte (taula 10).

**Taula 9. Servei d'acció socioeducativa «A partir del carrer», intervenció individual per districtes. Barcelona, 2006-2007**

<b>Districtes</b>	<b>Joves detectats</b>	<b>Contactes o vincles establerts</b>	<b>Joves en seguiment</b>
Ciutat Vella	509	399	116
Eixample	355	329	32
Sants-Montjuïc	430	345	121
Les Corts	148	94	17
Sarrià - Sant Gervasi	66	66	26
Gràcia	115	95	33
Horta-Guinardó	184	139	64
Nou Barris	401	381	112
Sant Andreu	129	104	29
Sant Martí	92	84	21
<b>Total 2007</b>	<b>2.429</b>	<b>2.036</b>	<b>571</b>
<b>Total 2006</b>	<b>2.327</b>	<b>1.777</b>	<b>466</b>

**Taula 10. Servei d'acció socioeducativa «A partir del carrer», intervenció comunitària per districtes. Barcelona, 2006-2007**

<b>Districtes</b>	<b>Entitats contactades</b>	<b>Entitats col·laboradores</b>	<b>Participació en el disseny dels projectes</b>	<b>Seguiment de casos conjunt</b>
Ciutat Vella	32	28	17	14
Eixample	25	25	21	5
Sants-Montjuïc	33	33	13	5
Les Corts	6	6	5	3
Sarrià - Sant Gervasi	18	13	5	7
Gràcia	27	14	8	7
Horta-Guinardó	30	23	9	8
Nou Barris	46	40	14	16
Sant Andreu	18	14	5	6
Sant Martí	21	15	9	15
<b>Total 2007</b>	<b>256</b>	<b>211</b>	<b>106</b>	<b>86</b>
<b>Total 2006</b>	<b>260</b>	<b>222</b>	<b>100</b>	<b>65</b>



# 3

Els serveis  
d'atenció  
domiciliària

Els serveis d'atenció domiciliària són un conjunt de serveis que es desenvolupen al domicili mateix de la persona o la família i tenen l'objectiu de prevenir o minorar el deteriorament de les condicions i la qualitat de vida habitual d'aquest nucli, de manera que s'aconsegueixi millorar l'autonomia social o funcional de les persones ateses (taules 11 i 12, gràfic 3).

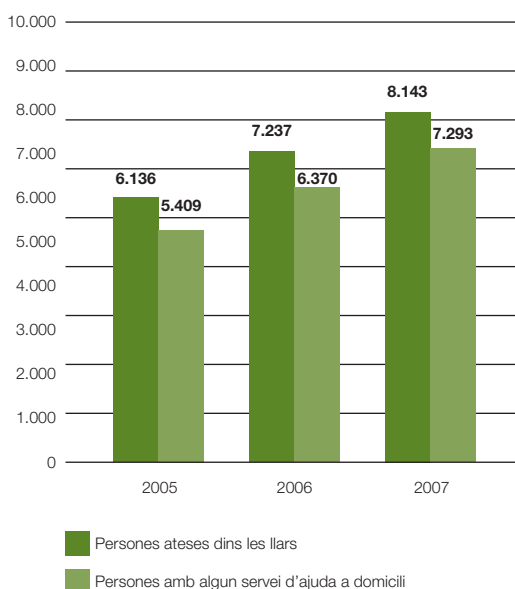
### 3.1 Serveis d'atenció personal

Els serveis d'atenció personal ajuden famílies o individus i estan desenvolupats per professionals (treballadors i treballadores familiars) que atenen les necessitats bàsiques i de relació de les persones a partir de dur a terme funcions d'atenció a la persona i a la llar, i d'integració a l'entorn.

**Taula 11. Llars i persones amb algun tipus de servei d'ajuda a domicili, per districtes. Barcelona, 2007**

Districtes	Llars	Persones
Ciutat Vella	1.068	1.182
Eixample	1.331	1.432
Sants-Montjuïc	851	968
Les Corts	256	273
Sarrià - Sant Gervasi	321	347
Gràcia	596	660
Horta-Guinardó	629	715
Nou Barris	771	879
Sant Andreu	539	612
Sant Martí	931	1.075
<b>Total</b>	<b>7.293</b>	<b>8.143</b>

**Gràfic 3. Serveis d'atenció domiciliària. Barcelona, 2005-2007**



**Taula 12. Llars ateses pels serveis d'atenció domiciliària, per tipus de llar i per districtes. Barcelona, 2007**

Districtes	Gent gran	Infància-família	Adults	Persones	
				amb disminució	Total
Ciutat Vella	801	36	157	74	<b>1.068</b>
Eixample	1.191	14	49	77	<b>1.331</b>
Sants-Montjuïc	725	25	51	50	<b>851</b>
Les Corts	228	0	8	20	<b>256</b>
Sarrià - Sant Gervasi	277	5	18	21	<b>321</b>
Gràcia	503	14	29	50	<b>596</b>
Horta-Guinardó	459	62	62	46	<b>629</b>
Nou Barris	648	18	43	62	<b>771</b>
Sant Andreu	466	16	20	37	<b>539</b>
Sant Martí	754	44	59	74	<b>931</b>
<b>Total</b>	<b>6.052</b>	<b>234</b>	<b>496</b>	<b>511</b>	<b>7.293</b>

Desenvolupen diferents tasques segons les necessitats de la persona atesa i els objectius marcats en cada cas pels serveis socials. El 2007 s'han atès 5.914 llars.

Tot i que el servei s'adreça a tota la població, el 83,0% són persones grans (l'any 2006 era el 81,2%) (taula 13 i gràfic 4).

### 3.2 Suport i millora de l'entorn

Hi ha serveis que es presten al mateix domicili del ciutadà o ciutadana, com són el de neteja, àpats a domicili, bugaderia o compres a domicili. Tots ells tenen com a objectiu mantenir la persona a casa en les millors condicions possibles (taula 14).

### 3.3 Altres modalitats d'atenció domiciliària

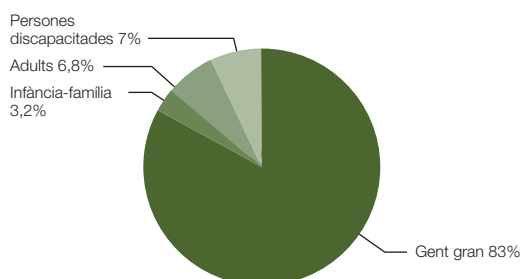
Als habitatges municipals per a gent gran (habitatges amb serveis i habitatges tutelats), on les persones poden tenir una vida autònoma amb un cert tutelatge, s'ha atès 819 persones. A més, l'Ajuntament té serveis subvencionats o en conveni amb entitats per a la prestació de serveis d'ajuda a domicili molt especialitzats (conveni amb Caritas per a persones del Fons d'Atenció Social, conveni amb la Creu Roja i conveni amb Amics de la Gent Gran).

### 3.4 Servei de teleassistència

Quant al servei de teleassistència —de caire universalista—, des que l'abril del 2005 es va signar un conveni amb l'IMSERSO hi ha hagut un increment de serveis progressiu els anys 2005, 2006 i 2007. El total d'aparells en funcionament a 31 de desembre del 2007 era de 25.250 (13.387 el 2006) i 30.024 les persones ateses (16.438 el 2006). Entre el 2005 i el 2007 el servei ha augmentat un 329,8% en les persones ateses i un 295,4% en els aparells instal·lats.

Per facilitar l'accés de la població a aquest servei s'ha millorat el circuit per sol·licitar-lo. S'ha establert un acord amb les àrees bàsiques de salut pel qual poden també tramitar l'accés al servei (gràfic 5).

**Gràfic 4. Serveis d'atenció personal. Perfil de les persones ateses per treballador/a familiar. Barcelona, 2007**

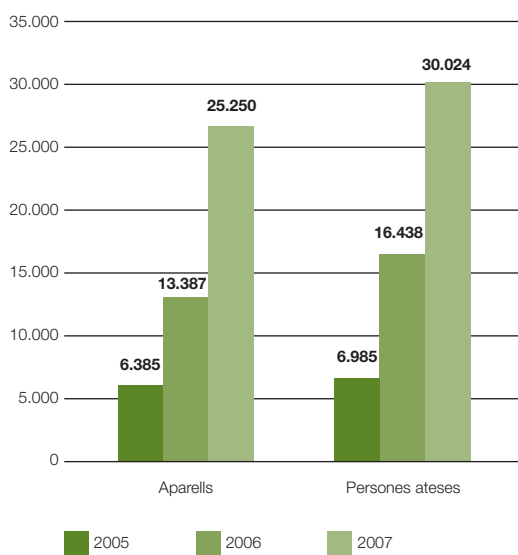


**Taula 13. Percentatge de llars ateses pels serveis d'atenció personal sobre el sector de població, per districtes. Barcelona, 2007**

Districtes	Gent gran	Infància-família	Adults	Persones amb disminució
Ciutat Vella	75,0	3,4	14,7	6,9
Eixample	89,5	1,1	3,7	5,8
Sants-Montjuïc	85,2	2,9	6,0	5,9
Les Corts	89,1	0,0	3,1	7,8
Sarrià - Sant Gervasi	86,3	1,6	5,6	6,5
Gràcia	84,4	2,3	4,9	8,4
Horta-Guinardó	73,0	9,9	9,9	7,3
Nou Barris	84,0	2,3	5,6	8,0
Sant Andreu	86,5	3,0	3,7	6,9
Sant Martí	81,0	4,7	6,3	7,9
<b>Total</b>	<b>83,0</b>	<b>3,2</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>

**Taula 14. Serveis de suport i millora de l'entorn per districtes. Barcelona, 2007**

Districtes	Llars amb neteja	Llars amb àpats	Llars amb bugaderia
Ciutat Vella	284	99	107
Eixample	515	53	31
Sants-Montjuïc	299	119	24
Les Corts	76	3	3
Sarrià - Sant Gervasi	182	13	3
Gràcia	164	12	18
Horta-Guinardó	247	43	4
Nou Barris	308	66	2
Sant Andreu	273	47	3
Sant Martí	324	191	9
<b>Total</b>	<b>2.672</b>	<b>646</b>	<b>204</b>

**Gràfic 5. Servei de teleassistència. Barcelona, 2005-2007**

# 4

Els serveis  
d'atenció  
a les urgències  
i emergències  
socials

#### 4.1 Centre Municipal d'Atenció a les Urgències Socials

Aquest servei, que es presta les 24 hores del dia de cada dia de l'any, està adreçat a la població en general per atendre i donar resposta a les situacions d'urgència i/o d'alt risc social que es produeixen fora dels horaris d'atenció al públic dels centres de serveis socials o d'altres serveis, i que requereixen atenció immediata.

**Taula 15. Atenció permanent d'urgències socials. Barcelona. 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Persones ateses	1.477	2.116	43,3
Entrevistes realitzades	1.726	2.692	56,0

#### 4.2 Servei d'emergències socials

Servei que atén persones i famílies que han estat afectades per sinistres. Ofereix atenció i suport social, trasllat, allotjament temporal i derivació a recursos assistencials de més llarga durada, si escau. Està format per professionals de l'àmbit dels serveis personals que intervenen conjuntament amb el Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament i altres serveis (Guàrdia Urbana, 061) per donar resposta a les situacions d'emergència que es produeixen a la ciutat.

Durant el 2007 hi ha hagut 47 sinistres amb un total de 722 persones afectades. S'ha allotjat 368 persones.



# 5

Els serveis  
d'atenció  
a les persones  
sense sostre

El març del 2005 s'aprova el Pla municipal per a la inclusió social, on s'explicita el compromís de l'Ajuntament amb tot un conjunt de polítiques socials estructuradores i es defineix l'oferta de serveis directament vinculats a la lluita contra la pobresa i l'exclusió. Aquest pla, seguint les línies marcades pel Consell de la Unió Europea, planteja un abordatge de l'exclusió social des d'un punt de vista global, que permeti tractar el seu caràcter multidimensional des d'un plantejament general de ciutat inclusiva, però també abordar de manera específica la realitat dels col·lectius afectats per les situacions d'exclusió més extrema.

Els serveis per atendre les persones més excloses s'estructuren segons la tipologia següent:

- Serveis d'atenció en medi obert, primera acollida i tractament
- Centre de dia
- Acolliment residencial de primera acollida
- Acolliment residencial d'atencions bàsiques
- Acolliment residencial d'inserció
- Habitatges d'inclusió amb suport socioeducatiu

### 5.1 Equips d'atenció al carrer i equips de primera acollida i tractament

Els equips de detecció i atenció al carrer garanteixen el primer contacte al carrer amb les persones sense sostre, i actuen atenent a un model proactiu basat en l'estímul de la generació de la demanda i la motivació d'aquestes persones per tal que acceptin ser ateses en serveis i recursos específics.

Els equips de primera acollida i tractament social atenen persones que han manifestat voluntat d'entrar en plans d'inserció. Aquests professionals disposen de serveis i recursos específics per garantir un procés de treball ajustat a les diferents necessitats de les persones sense sostre, desenvolupen treball social i disposen de suport psicològic, mèdic i jurídic. A la vegada, els diferents professionals que actuen amb població sense sostre informen i orienten les persones ateses sobre els diferents recursos i serveis que poden fer servir.

Aquests equips han atès 3.902 persones el 2007 (taula 16).

### 5.2 Serveis de suport diürn

El centre de dia és un espai d'acollida, obert de 9 del matí a 8 del vespre, de dilluns a divendres durant tot l'any, adreçat a persones sense sostre. S'hi poden dur a terme activitats orientades a potenciar les relacions socials i adquirir o recuperar hàbits personals, higiènics, culturals, domèstics, laborals...

La tipologia d'activitats inclou tant aquelles programades que formen part dels acords del pla d'inserció establert per a la millora personal, com activitats obertes i de lliure accés que poden configurar un espai de punt de trobada on l'únic objectiu és establir vincles i relacions.

En aquests centres es poden oferir també serveis de cobertura de necessitats bàsiques com alimentació, dutxes, bugaderia i/o rober.

El 2007 les places dels centres de dia han augmentat un 38,7% (taula 17).

**Taula 16. Servei d'atenció en medi obert, primera acollida i tractament per a persones sense sostre. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007
Equips de detecció i atenció al carrer (nombre de professionals)	13	13
Equips de primera acollida (nombre de professionals)	2	2
Equips de tractament social	15	17

**Taula 17. Places en centres de dia per a persones sense sostre. Barcelona, 2006-2007**

Centres de dia	2006	2007
Meridiana	50	50
Zona Franca	50	50
Horta	40	40
Santa Lluïsa de Marillac	15	45
Poble Sec		30
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>215</b>

### 5.3 Serveis d'acolliment nocturn

Aquest és un servei d'acolliment residencial temporal per a aquelles persones i/o famílies que no disposen d'un habitatge i viuen al carrer. N'hi ha de diferents tipus per donar resposta a diferents graus d'exclusió. Han tingut un increment d'un 38,7%.

#### a) Servei residencial de primera acollida

Són centres de primer contacte en què les persones s'hi estan poc temps, el necessari per valorar la seva situació i derivar-les cap a altres recursos. L'objectiu d'aquests serveis és cobrir les necessitats bàsiques i operar com a punt nodal de vinculació amb els serveis de la resta de la xarxa d'atenció.

#### b) Servei residencial d'atencions bàsiques

Són centres per a persones sense sostre en fases de desarrelament consolidades i avançades, sense capacitat ni motivació inicial de comprometre's en el seu propi procés d'inserció social. Els objectius d'aquest servei són cobrir les necessitats bàsiques i recuperar els hàbits personals i socials més elementals. Posteriorment, aquestes persones es deriven cap a recursos residencials de llarga estada, o bé a recursos de la xarxa municipal d'inclusió que comportin graus més alts de compromís personal amb la inserció.

#### c) Servei residencial d'inserció

Són centres per atendre les persones que es comprometen a seguir un pla d'inserció personalitzat. El procés pot ser més o menys llarg en funció del grau de desarrelament. El servei inclou el programa d'hotels i pensions.

#### d) Habitatges d'inclusió amb suport socioeducatiu

Començà a funcionar el setembre del 2005, amb 11 habitatges i 39 places. El 2006 va haver-hi 18 habitatges i 72 places, i el 2007 21 habitatges i 91 places.

El servei acull temporalment persones o famílies que han estat ateses dins la xarxa d'atenció a persones sense sostre amb l'objectiu que, mitjançant una acció socioeducativa, puguin finalitzar el seu procés cap a l'autonomia personal i la inserció social.

### 5.4 Xarxa d'atenció a persones sense sostre

Durant el 2005 es va impulsar la creació de la Xarxa d'atenció a persones sense sostre en una tasca de col·laboració entre l'Ajuntament i les entitats que tenen serveis destinats a aquest col·lectiu. El 2006 es va constituir la xarxa i es va començar a

**Taula 18. Places dels serveis d'acolliment residencial per a persones sense sostre. Barcelona, 2006-2007**

	Centres	Places 2006	Places 2007
Acolliment residencial de primera acollida	Almogàvers	60 (+40 a l'hivern)	80
	Zona Franca	120	120
	Sant Gervasi	60	60
Acolliment residencial d'atencions bàsiques	Meridiana	40	40
	Horta	30	30
Acolliment residencial d'inserció	Hotels	100	110
	Can Planas	50	50
	Sant Joan de Déu	50	50
	Santa Lluisa de Marillac	34	34
Habitatges d'inclusió amb suport socioeducatiu	Zona Nord	30	33
	Zona Sud	25	36
	Zona Oest	17	22
<b>Total</b>	<b>9 centres</b>	<b>656</b>	<b>665</b>

desenvolupar. Es va fer un diagnòstic de situació pel que fa als serveis existents i els dèficits (per tipologia de serveis, per tipologia de destinataris, per territori, per metodologia de treball, per despesa...). Es van establir sis convenis de col·laboració nous amb entitats de la xarxa.

El 2007 es va fer a Ciutat Vella, i de manera experimental, el primer recompte de persones sense sostre. I també s'ha preparat el primer projecte conjunt de totes les entitats: el recompte de les persones sense sostre que es va dur a terme el 12 de març del 2008 en l'àmbit de tota la ciutat.

**Taula 19. Serveis d'acolliment residencial per a persones sense sostre. Barcelona, 2006-2007**

	Persones acollides		Estades	
	2006	2007	2006	2007
<b>Acolliment residencial de primera acollida</b>				
Zona Franca / Mar Bella	1.666	789	37.944	42.973
Almogàvers	1.158	1.084	23.275	28.966
Sant Gervasi	340	1.338	4.550	20.333
<b>Acolliment residencial d'atencions bàsiques</b>				
Meridiana	123	139	12.999	14.016
Horta*	30	78	741	10.035
<b>Acolliment residencial d'inserció</b>				
Can Planas	170	168	16.333	16.119
Sant Joan de Déu	366	361	17.788	17.071
Santa Lluïsa de Marillac	115	118	10.404	12.410
Hotels	432	566	34.892	41.715
Habitatges d'inclusió**	74	158	6.310	31.126
<b>Total</b>	<b>4.474</b>	<b>4.799</b>	<b>165.236</b>	<b>234.764</b>

\* Obert el 15 de novembre del 2006.

\*\* Oberts al setembre del 2005.

# 6

Els serveis  
de suport  
a la inclusió  
social

### 6.1 Serveis de cobertura de necessitats bàsiques

Són serveis que cobreixen les necessitats bàsiques d'alimentació o d'higiene. Es poden donar en centres independents, o bé estan vinculats a centres de dia o a centres d'acolliment residencial temporal.

#### a) Serveis d'alimentació

El servei d'alimentació inclou esmorzar, dinar i/o sopar. L'any 2006 hi havia 833 places de menjador, que per al 2007 han augmentat un 9,5% (taula 20).

#### b) Serveis d'higiene

El servei d'higiene cobreix la dutxa, el canvi de roba i la bugaderia (taula 21).

### 6.2 Prestacions econòmiques

#### a) Ajuts econòmics

Són aquelles prestacions econòmiques destinades a la cobertura de necessitats bàsiques que es concedeixen a persones i/ o famílies en situació de vulnerabilitat econòmica puntual o que es troben en situació de pobresa i/o exclusió social, ateses en els serveis socials i que majoritàriament estan realitzant un procés d'inclusió social orientat a la promoció i millora de l'autonomia de cada usuari. Se n'han concedit des dels serveis socials d'atenció primària i des de serveis d'atenció social del Sector de Serveis Personals.

L'import total de les prestacions del 2007 ha estat d'un 10,4% més que l'any anterior (taula 22).

**Taula 20. Serveis d'alimentació per a persones sense sostre. Barcelona, 2007**

Menjador	Places	Persones ateses	Àpats servits
Navas	300	6.769	107.505
Paral·lel	200	4.939	80.234
La Terrasseta	152	2.890	55.387
Futur	50	110	11.837
Prisba	25	104	9.152
Horta	30	78	10.035
Meridiana	80	201	26.035
Poble Sec*	30	73	1.140
Santa Lluïsa de Marillac**	45	72	9.625
<b>Total</b>	<b>912</b>	<b>15.236</b>	<b>310.950</b>

\*A partir de novembre del 2007 i accés progressiu.  
 \*\*A partir de l'1 de juliol de 2007 i accés progressiu.

**Taula 21. Serveis d'higiene per a persones sense sostre. Barcelona, 2006-2007**

2006		2007	
Centres	Places	Centres	Places
Meridiana	50	Meridiana	50
		Poble Sec	30
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>Total</b>	<b>80</b>

**Taula 22. Ajuts econòmics per cobrir necessitats bàsiques. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Atenció social primària (districtes)	1.992.908,84	2.208.263,04	10,8
Atenció social del Sector de Serveis Personals	283.579,23	306.031,35	7,9
<b>Total</b>	<b>2.276.488,07</b>	<b>2.514.294,39</b>	<b>10,4</b>



**b) Renda mínima d'inserció**

És una prestació econòmica bàsica periòdica per a les persones sense recursos econòmics i està subjecta a un pla personalitzat d'inserció sociolaboral. Es tramita des dels serveis socials d'atenció primària o des d'entitats homologades per la Generalitat (taula 23).

**6.3 Serveis d'habitatge****a) Servei de suport per a l'accés a l'habitatge**

Servei adreçat a permetre l'accés permanent a un habitatge digne a aquelles persones amb ingressos econòmics més o menys estables però sense una capacitat d'estalvi que els permeti comprar un habitatge. Consisteix a prestar els avals i les garanties, i en alguns casos ajuda econòmica, per facilitar el lloguer d'un pis en el mercat privat a persones o famílies amb dificultats econòmiques o socials.

Les dificultats que hi ha per trobar pisos a un preu que permeti que els usuaris puguin continuar pagant el lloguer es veuen reflectides en aquest programa, que pot oferir un servei realment molt reduït (taula 24).

**b) Servei de magatzem i custòdia de béns**

Servei que consisteix en l'emmagatzematge de béns i estris (mobles, parament de la llar, etc.). S'ofereix a les persones o famílies que han perdut el seu habitatge en un procés de desnonament judicial, per tal que puguin disposar d'un espai per guardar les seves pertinences de manera temporal (d'un a tres mesos), (taula 25).

**6.4 Serveis d'inclusió laboral****a) Programa d'inserció sociolaboral**

Servei prestat mitjançant un conveni amb Barcelona Activa que implica donar suport, perquè

**Taula 23. Renda mínima d'inserció. Barcelona, 2006-2007**

	2006		2007		Total Barcelona	
	Ajuntament de Barcelona	Total Barcelona	Ajuntament de Barcelona	Total Barcelona		
	Serveis socials d'atenció primària	Persones sense sostre	Serveis bàsics	Persones sense sostre		
Demandes noves presentades a l'ICASS	941	144	1.085	615	110	725
Expedients en actiu a 31 de desembre	2.748	200	2.948			2.779
Expedients atesos			3.491			3.522

ICASS: Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

**Taula 24. Servei de suport per a l'accés a l'habitatge. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Contractes signats	155	54	- 65,2
Persones a qui s'ha facilitat habitatge	467	346	- 25,9

**Taula 25. Magatzem d'estrís provinents de desnonaments. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Serveis realitzats	204	196	- 3,9

puguin trobar una feina, a aquelles persones amb poca qualificació professional o en situació de difícil accés al mercat de treball tot i estar en edat de treballar. Els professionals del servei orienten, motiven, faciliten formació i fan el seguiment de les persones en aquest procés, amb la metodologia d'itineraris personalitzats d'inserció sociolaboral, en fases progressives.

L'any 2007 ha disminuït significativament el nombre de contractes, (taula 26).

#### **b) Xarxa d'inserció sociolaboral**

Aquesta xarxa es va constituir el 2005 amb la participació de 36 entitats. El 2006 es va començar a desenvolupar treballant en petits grups per definir els objectius, es va fer un catàleg de bones pràctiques i es disposa d'una web pròpia. Durant l'any 2007 hi han participat 47 entitats.

#### **6.5. Convenis i subvencions a entitats d'inclusió social**

S'han concedit subvencions a 21 entitats amb projectes d'inclusió social per un import de 113.500 euros i convenis amb 15 entitats per un import de 512.901,00 euros, que en total sumen 626.401 euros. A més es té concert amb tres entitats.

**Taula 26. Programa d'inserció sociolaboral per a persones amb dificultats especials. Barcelona, 2006-2007**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Variació (%)</b>
Persones usuàries	676	538	- 20,4
Persones amb contracte laboral	235	111	- 52,8

7

Els serveis  
d'acció  
comunitària

En relació amb l'acció comunitària, el Pla d'actuació municipal fixa l'objectiu d'elaborar de forma participativa un programa municipal d'acció comunitària en el context dels serveis personals que doti l'acció comunitària a Barcelona d'un marc de referència estratègic, conceptual i metodològic compartit.

El 2005, en compliment d'aquest encàrrec, l'Ajuntament va consensuar amb la Generalitat el document marc sobre l'acció comunitària. El marc municipal pretén donar cobertura i estructurar accions i pràctiques basades en metodologies comunitàries, amb valors que tenen a veure amb la transformació i la construcció de la ciutadania. És a dir, amb la millora de la qualitat de vida als barris i amb formes de treball basades en la proximitat, la quotidianitat, la confiança, la deliberació, la innovació, la transversalitat i l'articulació de xarxes.

### 7.1 Plans de desenvolupament comunitari

Els plans de desenvolupament comunitari de Barcelona han quedat definits així:

Processos polítics d'acció comunitària, amb una forta dimensió en el terreny educatiu i dels valors, que a partir d'una visió global persegueixen un ventall de transformacions i millores d'un territori amb la finalitat d'augmentar la qualitat de vida dels seus ciutadans i ciutadanes. Processos on la participació esdevé l'estratègia i l'element metodològic bàsic per aconseguir els seus objectius.

Durant l'any 2007 s'han dut a terme setze plans comunitaris als diferents barris i districtes de la ciutat, i s'han signat convenis amb les institucions i entitats que hi participen.

Aquests 16 plans de desenvolupament comunitari promouen un conjunt divers de 148 projectes que, sumats als 37 projectes comunitaris dinamitzats pels centres de serveis socials, donen com a resultat que a la ciutat operin 185 projectes comunitaris (taula 27).

### 7.2 Programes d'intercanvi i solidaritat

Estan orientats a crear espais per compartir, apropar les persones i desenvolupar la pràctica de valors de cooperació i solidaritat. Es tracta bàsicament d'intercanviar necessitats per habilitats, sense cap mediació dinerària. Enforceixen els vincles de suport i reciprocitat, es teixeixen solidaritats quotidianes que reforcen el capital social dels barris i constitueixen un nivell bàsic i embrionari d'acció comunitària, que es pot desenvolupar i/o integrar en processos comunitaris més amplis.

Durant el 2007 han funcionat 39 accions comunitàries d'intercanvi i solidaritat.

#### a) Bancs del temps i bancs solidaris

S'intercanvien serveis entre la ciutadania, cosa que fomenta la confiança i la cohesió social. Durant el 2007 han funcionat set bancs del temps en els quals s'han fet intercanvis individuals (companyia, classes particulars, suport a les necessitats diàries, etc.) i grupals (classes de català, tallers de cuina, etc.).

### Taula 27. Plans de desenvolupament comunitari. Barcelona, 2007

Districtes	
Ciutat Vella	Pla integral del Casc Antic (PICA)
	Pla comunitari de la Barceloneta
Eixample	Pla comunitari de la Sagrada Família
Sants-Montjuïc	Pla comunitari del Poble-sec
Les Corts	Pla comunitari de les Corts
Sarrià - Sant Gervasi	Pla comunitari de Sarrià - Sant Gervasi
Gràcia	Pla comunitari del barri de la Salut
Horta-Guinardó	Pla comunitari «Carmel Amunt»
Nou Barris	Pla comunitari de Roquetes
	Pla comunitari de Trinitat Nova
	Pla comunitari de Verdum
	Pla comunitari de Torre Baró
	Pla comunitari de Ciutat Meridiana
Sant Andreu	Pla comunitari de Baró de Viver
Sant Martí	Pla comunitari «Fem Besòs, fem ciutat»
	Pla comunitari «Apropem-nos»

**b) La promoció del voluntariat i bon veïnatge**

Són accions que tenen com a finalitat impulsar processos de solidaritat entre la ciutadania

L'Ajuntament desenvolupa un programa de promoció del voluntariat amb l'objectiu de donar suport a les entitats de voluntariat social, i promoure així la captació, formació i enquadrament de voluntaris i voluntàries per tal que la ciutadania s'impliqui en la millora de la qualitat de vida de la ciutat a través de l'acció voluntària. Així, s'estableixen convenis de col·laboració amb entitat especialitzades. Durant el 2007 s'han dut a terme dotze accions de voluntariat.

La promoció del bon veïnatge s'orienta de forma específica a impulsar pràctiques en aquest àmbit. Aquest model atén necessitats quotidianes de les persones i ho fa potenciant la solidaritat dels veïns i veïnes, que esdevenen agents actius de suport, companyia, atenció i afecte. En diferents districtes s'impulsen accions en aquest sentit. En total s'han dut a terme tretze accions de bon veïnatge.

**c) Viure i conviure**

És un projecte que es desenvolupa a tota la ciutat en col·laboració amb la Caixa de Catalunya i les universitats. Les persones grans soles que disposen d'habitatge ofereixen compartir la seva llar amb un jove estudiant. Hi ha hagut 120 parelles de convivència. Un 38,88% d'estudiants que hi participen són catalans, un 29,36% són llatinoamericans, un 23,01% són de diferents ciutats espanyoles i un 8,73% d'altres nacionalitats.

**7.3 Convenis i subvencions a entitats d'acció comunitària**

S'han concedit subvencions a nou entitats per fer acció comunitària al territori, per un import de 35.969 euros, més un conveni. En total han estat 63.632.33 euros.





# 8

Els serveis  
d'immigració i  
interculturalitat

### 8.1 Servei d'Atenció a Persones Immigrants, Refugiades i Estrangeres (SAIER)

El SAIER és un servei municipal constituït fonamentalment per un conjunt d'actuacions específiques en matèria d'estrangeria i asil que duen a terme diferents entitats, les quals treballen de manera coordinada segons un model de servei integrat. També ofereix informació de caire general sobre recursos i serveis de la ciutat (socials, educatius, sanitaris, laborals,...).

És un servei totalment consolidat, tot i que el 2007 hi ha hagut una disminució en el nombre de persones ateses (taula 28).

### 8.2 Servei de Mediació Intercultural

És un servei que actua de pont entre les persones immigrades i la població autòctona (ciutadania i també professionals), així com també entre col·lectius de diferents cultures, per prevenir i resoldre els conflictes que es puguin donar en les relacions. Així s'afavoreix un canvi constructiu i la convivència ciutadana.

El servei es concreta en diferents línies d'intervenció:

- La mediació intercultural interpersonal, que té per objectiu la funció d'intermediació lingüística i/o sociocultural entre professionals i persones usuàries dels serveis socials per tal de facilitar la comprensió mútua en els principals temes que incideixen en la situació objecte del treball.

- La mediació intercultural comunitària, que té com a objectiu facilitar la resolució de situacions i prevenir conflictes comunitaris que impliquin la població nouvinguda i autòctona en el territori on emergeix.

És un servei que va començar l'any 2002 i que s'ha anat incrementant cada any.

En relació amb la mediació comunitària s'han desenvolupat projectes a cinc zones de la ciutat (taula 29).

### 8.3. Servei de detecció i intervenció al carrer (MEINAS)

Servei que ofereix alternatives als menors immigrants indocumentats i sense referents familiars que es troben al carrer, en situació de risc i desemparament, l'edat dels quals és inferior als 18 anys. Se'ls facilita l'accés als recursos d'atenció de la xarxa de serveis d'atenció.

La seva funció principal és detectar la situació dels menors als carrers i els espais públics de la ciutat, establir un contacte positiu amb els menors per tal de conèixer la seva situació, necessitats i expectatives, i oferir-los alternatives a la vida que fan al carrer alhora que se'ls facilita l'accés immediat o progressiu a la xarxa de serveis normalitzada d'atenció als menors (taula 30).

**Taula 28. Servei d'Atenció a Persones Immigrants, Refugiades i Estrangeres. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Usuaris donats d'alta (nous)	15.867	17.286	8,9
Persones ateses	21.037	20.417	- 2,9

**Taula 29. Mediació intercultural individual. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Intervencions	1.200	1.400	16,7

## 8.4 Serveis lingüístics

### a) Traducció telefònica

Servei que fa possible la comunicació de la persona estrangera amb els serveis municipals. Facilitant als professionals entendre la demanda i donar la resposta més adequada mitjançant el suport immediat de traducció via telefònica.

Durant el 2007 s'han fet 340 serveis de traducció telefònica.

### b) Servei de traducció presencial i documental

Servei que permet que les persones immigrants que hagin de ser ateses per serveis municipals puguin disposar d'un intèrpret o traductor presencial i, si escau, també de la traducció de documents que siguin necessaris per dur a terme els tràmits.

L'any 2007 s'han fet 2.923 serveis de traducció presencial i 133 de traducció documental. Hi ha la possibilitat de fer traducció amb més de 60 llengües.

## 8.5 Convenis i subvencions a entitats d'immigració intercultural

S'han donat subvencions a disset entitats amb projectes de convivència i reconeixement de la diversitat, amb un total de 52.500 euros, i s'han establert convenis amb sis entitats per un import de 731.279,98 euros. En total han estat 783.779,98 euros.

**Taula 30. Servei de detecció i intervenció al carrer. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Menors detectats	266	160	- 39,8
Menors en seguiment	94	94	0



# 9

Els serveis  
per a la infància  
i l'adolescència

### 9.1 Serveis de promoció social

Els serveis de promoció social posen a disposició de les persones de diferents col·lectius (infants, joves, gent gran) un conjunt d'equipaments, serveis, activitats i prestacions amb l'objectiu de posar al seu abast una proposta atractiva d'activitats que els permeti mantenir una actitud participativa dins la comunitat.

#### a) Casals infantils, espais d'adolescents i ludoteques infantils

Són equipaments amb un programa d'activitats per a infants. Disposen de suport educatiu per a monitors/es i/o educadors/es. Funcionen en horari extraescolar. Algunes de les ludoteques desenvolupen activitats per compartir infants, pares i mares (usos en família). Hi ha un total de 43 equipaments a la ciutat (taules 31, 32 i 33).

#### b) Programa de vacances d'estiu

Destinat a infants i adolescents fins als 17 anys, constitueixen una oferta estructurada d'activitats a partir de la col·laboració d'associacions i entitats privades: estades, colònies, casals d'estiu, rutes, etc. L'any 2007 hi han participat 97.915 infants i adolescents, un 86,7 % més que el 2006, i s'han concedit 4.880 beques.

#### c) Saló de la Infància

S'ha participat en la 44a edició amb un estand propi en el qual s'han organitzat diferents activitats en racons, tallers i informació. Durant els nou dies que ha durat hi han participat un total de 34.083 persones (infants més adults).

#### d) Festes de la Mercè (Passeig de les Persones)

S'ha pres part en les Festes de la Mercè amb un estand amb diferents jocs i activitats. Durant els tres dies hi han participat 12.425 infants.

### 9.2 Serveis d'atenció social

#### a) Xarxa de centres oberts

Els centres oberts són serveis d'atenció diürna, fora de l'horari escolar, que duen a terme una tasca preventiva i donen suport a l'infant perquè desenvolupi la seva personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i es compensin deficiències socioeducatives.

Durant el 2006 es va iniciar el treball amb la xarxa de centres oberts i es van establir convenis de col·laboració entre entitats i l'Ajuntament.

**Taula 31. Usos de les ludoteques. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Usos	164.397	148.936	- 9,4

**Taula 32. Infants inscrits als casals infantils. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Infants inscrits	3.216	2.933	- 8,8%

**Taula 33. Joves inscrits en espais per a adolescents. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Joves inscrits	480	611	27,3

El 2007 s'ha elaborat un document sobre el treball amb les famílies des dels centres oberts.

### **b) Equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)**

Servei format per un equip interdisciplinari, integrat per especialistes en treball social, pedagogia i psicologia, que atén infants, adolescents i les seves famílies que es troben en situació d'alt risc per causa de maltractaments, negligències, necessitats bàsiques no cobertes, etc.

Elaboren un pla de millora per als infants que inclou mesures educatives i de suport al menor i la família i, si cal, mesures legals de protecció a l'infant o adolescent.

Es presta per delegació de la Generalitat de Catalunya i actua en situacions generalment detectades i derivades des dels centres de serveis socials. L'any 2007 s'ha produït un augment en el nombre de menors atesos (taules 34 i 35).

Al setembre del 2006 es van incorporar als EAIA setze educadors socials per treballar amb els infants i adolescents i les seves famílies amb l'objectiu d'evitar una retirada de tutela o facilitar el retorn al nucli familiar després d'una estada en centre residencial.

El 2007 s'ha desenvolupat el Programa de tractament socieducatiu per a famílies ateses pels EAIA de la ciutat. L'objecte d'atenció educativa és la família i l'entorn social més proper a l'infant o adolescent. Els subjectes d'atenció educativa són el pare, la mare, els avis, els oncles, l'infant, l'adolescent, etc. Treballar amb la família vol dir treballar com a mínim amb un adult referent del menor.

L'àmbit preferent d'intervenció és el domicili, encara que també pot ser el carrer o qualsevol espai en què es mogui l'infant o l'adolescent. L'eina bàsica de treball de l'educador/a és la relació educativa. S'han atès 238 famílies amb un total de 352 menors.

**Taula 34. Atenció a la infància i l'adolescència en alt risc. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Menors atesos	3.069	3.315	8,0

**Taula 35. Equips d'atenció a la infància i l'adolescència: professionals i menors atesos per equip. Barcelona, 2007**

EAIA	Professionals (no inclou els educadors)	Menors atesos
Raval Nord	3	190
Raval Sud	5	220
Barceloneta-Gòtic	4	192
Casc Antic	3	165
Eixample-Gràcia	6	375
Sants-Montjuïc	8	460
Les Corts - Sarrià - Sant Gervasi	4	219
Horta-Guinardó	5	342
Nou Barris	7	414
Sant Andreu	6	353
Sant Martí	6	385
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>3.315</b>

Durant el 2007 s'ha posat en funcionament el «Protocol tècnic per a l'estudi, diagnòstic i valoració de la infància i l'adolescència en situacions de risc de maltractament», que té per objectiu orientar, emmarcar i homogeneïtzar l'estudi, el diagnòstic i la valoració de situacions de maltractament infantil.

També aquest any s'ha elaborat el document *El context escolar i els infants en risc de maltractament*, que és una eina per a les escoles per tal d'oferir al col·lectiu de mestres una visió global i unificada de la infància en situació de risc de maltractament. Facilita elements per a la prevenció, la detecció i l'actuació en l'àmbit escolar sobre la infància en risc de maltractament, així com informació dels circuits i les actuacions de protecció que hi ha actualment.

### c) Servei d'acolliment familiar

Servei municipal que possibilita l'estada d'un infant o adolescent, durant un període de temps acordat,

en una família d'acollida quan la seva no se'n pot fer càrrec de manera adient. Es promou que la família acollidora i la família biològica acordin les condicions d'aquest acolliment.

La família cuidadora rep un seguiment i un suport professional i econòmic durant l'acollida.

Durant el 2007 s'ha anat actualitzant i renovant el banc de famílies, algunes se n'han donat de baixa i d'altres han començat. El nombre de menors acollits ha donat resposta al servei d'acolliments preventius, que és com està concebut el servei (taula 36).

### 9.3 Convenis i subvencions a entitats de promoció i atenció a la infància

L'any 2007 s'han donat subvencions a 23 entitats per un import de 66.272,00 euros, i s'han establert convenis de col·laboració amb 15 entitats per un import de 234.425.62 euros. En total sumen 300.697,62 euros.

**Taula 36. Servei d'acolliment familiar. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Famílies acollidores	28	23	- 17,9
Menors acollits	22	18	- 18,2
Estades efectuades	3.026	2.434	- 19,6



10

Els serveis per  
a la gent gran

## 10.1 Serveis de promoció social

### a) Casals i espais de gent gran

Conjunt d'equipaments i espais per a la trobada, la relació, la participació, el lleure, etc. de la gent gran de la ciutat.

Els casals i espais per a la gent gran conformen una xarxa de 57 equipaments distribuïts per tots els barris de la ciutat amb funcions d'informació, assessorament i consulta de serveis, activitats i recursos adreçats a la gent gran, promoció de les activitats culturals i lúdiques, suport a les iniciatives individuals o col·lectives de la gent gran, i foment de la participació activa i el protagonisme ciutadà. El conveni de col·laboració signat amb l'Obra Social de la Caixa de Pensions i la Universitat Politècnica de Catalunya ha permès continuar ampliant l'oferta d'aules d'informàtica als casals municipals.

El 2 de febrer del 2007 es va presentar com a mesura de govern al Consell Plenari Municipal el Pla de millora dels casals i espais de gent gran municipals, que defineix el model de Barcelona en aquesta tipologia de serveis, la cartera de serveis i els estàndards bàsics de qualitat que han de complir tots els equipaments en un futur proper.

El pla d'implementació preveu aplicar el nou model a tots els casals de gent gran nous que s'inaugurin i reconvertir els casals o espais actuals a raó d'un per districte i any, per tal de fer front de manera gradual al fort increment de recursos que es preveu que es necessitaran (taula 37).

**Taula 37. Casals i espais per a gent gran. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007
Casals i espais	57	57

Els casals i espais de gent gran tenen 49.000 persones grans inscrites com a socis.

### b) Targeta rosa

La Targeta Rosa Metropolitana és un servei de l'Ajuntament de Barcelona i l'Entitat Metropolitana del Transport adreçat a les persones majors de 60 anys, o amb discapacitat, que disposin de pocs recursos econòmics, per tal que puguin viatjar gratuïtament, o a preu reduït, en les línies del metro i de la xarxa d'autobusos de l'àrea metropolitana.

El fet de tenir aquest document també permet gaudir de serveis complementaris, com ara disposar d'entrades a museus, al Zoo o a instal·lacions municipals esportives a preus reduïts (taula 38).

Hi ha un manteniment sostingut de la gent gran, amb una tendència lleugera a la disminució, d'una banda, i, de l'altra, es dona que persones de 60 anys que tindrien dret a la Targeta Rosa encara estan en actiu. Per això aquesta lleugera disminució de targetes en circulació.

### c) Programa de vacances per a gent gran

Servei de l'Ajuntament de Barcelona que ofereix la possibilitat de viatjar mitjançant l'atorgament d'ajuts econòmics o beques a les persones grans de la ciutat amb més dificultats econòmiques.

Els viatges són oferts en conveni amb l'IMSERO i tenen com a destinació diferents llocs de la península Ibèrica i les Balears, durant el període de gener a abril. Aquest conveni ha permès concretar una oferta a les persones grans d'un total de 2.000 viatges (taula 39).

**Taula 38. Targeta Rosa Metropolitana. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Targetes en circulació al final de l'any	261.813	260.767	- 0,4

Fa anys que el tipus d'oferta es manté, però disminueixen les places sol·licitades i el nombre de viatges fets. Això es pot deure al fet que l'oferta és poc variada. En canvi, s'ha millorat la gestió i això ha fet que més persones poguessin conèixer amb anticipació l'oferta del viatge.

## 10.2 Serveis d'atenció social

### a) Serveis d'alimentació per a gent gran

A més dels 646 àpats a domicili que s'han servit el 2007, hi ha alguns casals de gent gran que també tenen menjador per a persones grans o s'hi serveixen dinars a preus reduïts.

### b) Serveis d'estades temporals per a gent gran (Programa Respir)

Atenció residencial per a persones grans que viuen habitualment a casa seva i són ateses per la seva família quan, de manera temporal, la família no pot tenir-ne cura. Les persones reben els serveis oferts per la residència, tant personals (alimentació, higiene, salut, etc.) com socials (activitats culturals, de lleure, etc.). Les estades es duen a terme mitjançant un conveni amb la Diputació Provincial de Barcelona a l'equipament situat a Llars Mundet.

La capacitat d'atenció d'aquest servei està condicionada per la seva disponibilitat de places. És un servei molt ben valorat per les famílies, amb una demanda creixent i una capacitat de resposta que ha augmentat i depèn dels períodes d'estada necessaris per a cada persona (taula 40).

### c) Servei d'acolliment i urgències per a la vellesa (SAUV)

És un servei per atendre persones grans que es troben en situació d'urgència social i requereixen una actuació immediata, per oferir-los un acolliment residencial temporal i atenció a les seves necessitats bàsiques (allotjament, alimentació, salut i higiene, etc.) mentre es troben els recursos més adients per tractar la seva situació.

Aquest és un servei en conveni amb la Diputació. L'atenció es presta a les Llars Mundet o bé en places de residències de la ciutat concertades (taula 41).

### d) Habitatges municipals de gent gran

Són equipaments destinats a persones més grans de 65 anys que tenen autonomia però necessiten algun tipus de suport per continuar fent vida independent. Hi ha habitatges tutelats i habitatges amb

**Taula 39. Vacances per a gent gran. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Places ofertes	2.000	2000	0
Places sol·licitades	2.795	2.450	- 12,3
Viatges fets	1.779	1.640	- 7,8

**Taula 40. Estades temporals per a gent gran. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Sol·licituds	672	983	46,3
Persones grans acollides	496	571	15,1

**Taula 41. Servei d'acolliment urgències per a la vellesa. Barcelona, 2006-2007**

	2006	2007	Variació (%)
Places CAUV o concertades	129	174	34,9
Persones grans acollides	400	468	17,0

CAUV: centre d'acolliment i urgències per a la vellesa.

serveis. Disposen d'una sèrie de serveis complementaris (neteja, bugaderia, teleassistència...) per garantir el confort i la seguretat de les persones grans, tant en l'àmbit comunitari com individual, perquè puguin gaudir d'una vellesa autònoma i participativa.

Els habitatges estan dissenyats amb capacitat per a dues persones per permetre l'atenció de la parella, si n'hi ha; en el supòsit de persones soles aquestes no han de compartir l'espai amb ningú més. Aquesta raó explica la diferència entre les places existents i el nombre de persones acollides. (taula 42 i 43).

Els habitatges amb serveis es continuen estenent per tots els districtes de la ciutat.

#### **e) Centres residencials**

Els centres residencials són equipaments destinats a acollir i donar atenció, de manera permanent o temporal, a persones més grans de 65 anys que no poden fer les activitats de la vida quotidiana o bé necessiten una atenció constant (per malaltia, edat molt avançada...) i no disposen de suport familiar o d'altres persones per continuar vivint a

casa seva. El nombre d'equipaments i l'oferta de places s'han estabilitzat, per la qual cosa la capacitat d'atenció està limitada per la rotació que presentin les places (taula 44).

#### **f) Centres de dia**

Acolliment diürn per a persones més grans de 65 anys que no poden fer les activitats de la vida quotidiana (neteja de la casa, higiene personal...) o necessiten d'una atenció constant (per malaltia, edat molt avançada, etc.) i que compten amb suport familiar, cosa que els permet restar al seu domicili (taula 45).

### **10.3 Convenis i subvencions a entitats de promoció i atenció social a la gent gran**

L'any 2007 es van donar subvencions a divuit entitats per un valor de 92.700 euros, i tres convenis de col·laboració per un import de 68.221,27 euros. A més, hi ha l'annex del Fons d'Acció Social del conveni amb Caritas per un import de 212.582,00 euros, i dins del conveni amb Creu Roja hi ha els annexos de voluntariat, de 262.610,21 euros, el de gent gran, de 81.388,24 euros, i el compromís del Programa individual d'atenció, de 10.000 euros.

**Taula 42. Habitatges tutelats per a gent gran. Barcelona, 2006-2007**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Variació (%)</b>
Punts de prestació	2	2	0
Places d'habitatges	71	71	0
Persones grans acollides	85	84	- 1,2

**Taula 43. Habitatges amb serveis per a gent gran. Barcelona, 2006-2007**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Variació (%)</b>
Punts de prestació	9	11	22,2
Places d'habitatges	1.077	1.313	21,9
Persones grans acollides	624	735	17,8

**Taula 44. Residències per a gent gran. Barcelona, 2006-2007**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Variació (%)</b>
Punts de prestació	4	4	0
Places	293	293	0
Persones grans acollides	347	346	- 0,3

**Taula 45. Centres de dia per a gent gran. Barcelona, 2006-2007**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Variació (%)</b>
Punts de prestació	2	2	0
Places	142	142	0
Persones acollides	85	84	- 1,2

**Equip directiu 2007**

M. Glòria Figuerola, gerent d'Acció Social i Ciutadania

Roser Torrentó, gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de Barcelona

Joan Guix, gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona

Jordi Sánchez, director de Serveis d'Acció Social

Sílvia Navarro, directora tècnica d'Acció Social

Rosa Badà, directora de Serveis de Drets Civils

Pilar Solanes, directora de Serveis de Participació Social

**Coordinació de la memòria**

Ester Mallas, Direcció de Serveis d'Acció Social

**Edició**

Acció Social i Ciutadania. Ajuntament de Barcelona

**Coordinació de l'edició**

Departament de Comunicació i Qualitat. Acció Social i Ciutadania

**Disseny gràfic i maquetació**

Jordi Salvany

**Assessorament lingüístic**

Rosa Chico

**Fotografia de coberta**

Istockphoto



Ajuntament de Barcelona