

Mesura de govern

**Acció Social. “Impulsant la veu de
les persones, transformant els
serveis socials d'Horta-Guinardó”.**

Districte d'Horta-Guinardó

1. INTRODUCCIÓ

Emmarcament

La **Mesura de Govern d'Acció Social 2023-2027 “Impulsant la veu de les persones, transformant els Serveis Socials”** es va presentar el passat mes de febrer de 2025 i representa **aposta de ciutat per avançar cap a la consolidació d'uns Serveis Socials essencials, universals i amb un clar enfocament cap a la garantia de drets de la ciutadania.**

En concret, la Mesura persegueix dos grans objectius:

- 1. Promoure un model de Serveis Socials inclusiu i participatiu, centrat en els drets i que fomenti la implicació activa de les persones i comunitats en el disseny i la implementació de les polítiques socials.**
- 2. Impulsar la innovació dels Serveis Socials mitjançant l'adaptació de noves eines, metodologies i models de gestió del coneixement que garanteixin l'eficàcia, la sostenibilitat i la qualitat en la resposta a les necessitats socials.**

Aquesta Mesura de Govern apunta doncs cap a una nova manera d'entendre l'Acció Social a partir de la participació, l'escolta de la ciutadania i dels professionals, l'atenció col·lectiva, l'acció comunitària, la generació de coneixement i la innovació social.

La **Mesura s'emmarca en els serveis socials bàsics**, que constitueixen el primer nivell i la porta d'entrada al Sistema Català de Serveis Socials. Són serveis de proximitat, gestionats principalment pels ens locals, i tenen com a funció principal garantir l'accés universal als serveis socials, detectar necessitats, prevenir situacions de risc i intervenir per millorar les condicions de vida de les persones.

Dins dels serveis socials bàsics, **la Mesura incideix exclusivament en l'acció dels Centres de Serveis Socials (CSS) i, en concret, aborda tres eixos que travessen – de forma transversal – les múltiples funcions i activitats que desenvolupen:**

Eix 1. Participació social

Eix 2. Atenció col·lectiva i acció comunitària

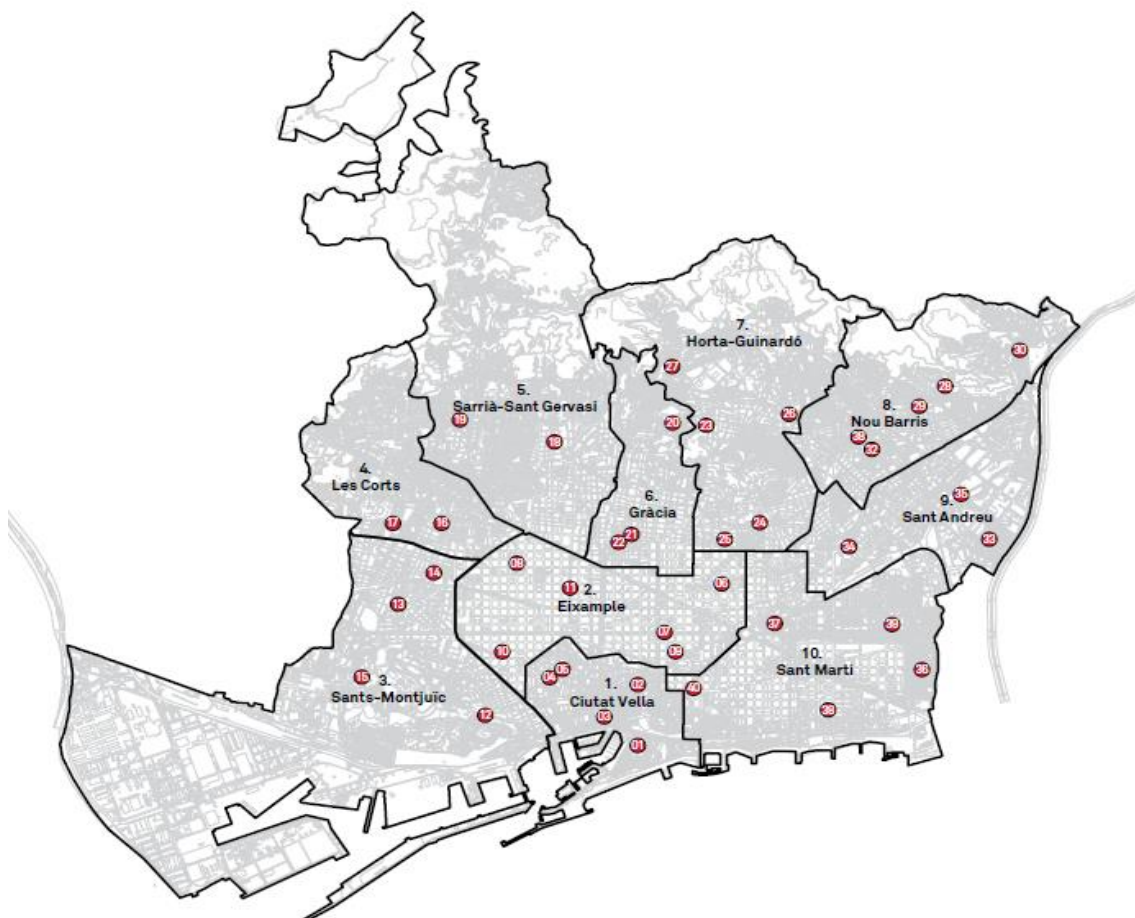
Eix 3. Innovació

Resulta rellevant situar l'acció de la Mesura de Govern per entendre que aquesta no fa referència ni al conjunt de funcions i activitats pròpies dels Centres de Serveis Socials, ni tampoc als serveis socials especialitzats, que constitueixen el segon nivell del Sistema Català de Serveis Socials i estan destinats a atendre situacions més complexes o específiques que requereixen una intervenció més intensa o especialitzada (infància en risc, salut mental, sensellarisme, dependència, ...).

Els Centres de Serveis Socials de Barcelona

Els centres de serveis socials es caracteritzen per la seva organització territorial, per la proximitat amb les persones, i per la configuració d'equips professionals multidisciplinaris i polivalents.

La ciutat de Barcelona compta amb 39 centres de serveis socials distribuïts arreu del territori que van atendre, l'any 2024, a un total de 93.491 persones.



Les seves principals funcions són:

- Informació, orientació i assessorament a les persones sobre els recursos socials disponibles.
- Valoració i diagnòstic social de les situacions personals, familiars o comunitàries.
- Intervenció social per millorar les condicions de vida, prevenir situacions de risc i afavorir la inclusió.
- Suport a la convivència familiar i comunitària, especialment en situacions de vulnerabilitat.
- Gestió de prestacions econòmiques i serveis

- Coordinació amb altres serveis públics (salut, educació, habitatge...) per garantir una atenció integral.
- Promoció de la participació comunitària i el desenvolupament social del territori.

La territorialització de la Mesura de Govern

La iniciativa de territorialitzar la Mesura de Govern de ciutat al conjunt de districtes de Barcelona busca reforçar el principi de proximitat i, sobretot, respon a la voluntat de:

- **Reconèixer la singularitat del territori**
- **Generar coneixement compartit: del districte al barri.**
- **Posar en valor la feina dels centres de serveis socials de la ciutat**
- **Visibilitzar què s'està fent a cada territori en relació als tres eixos que articulen la mesura: participació social, atenció col·lectiva i acció comunitària, i innovació.**

2. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES DEL TERRITORI

Horta-Guinardó és un districte compost de 12 barris que presenten una gran diversitat demogràfica, social i econòmica. Precisament aquesta gran diversitat és la que genera la necessitat d'adoptar polítiques diferenciades segons el territori.

Per aquest motiu, és imprescindible comptar amb una radiografia clara amb dades sobre població (desglossada per sexe i per edats), l'índex d'envelliment, les persones amb discapacitat que hi ha a Horta-Guinardó, la renda disponible de les llars per càpita i la taxa d'atur.

Totes aquestes són dades i circumstàncies personals que impacten directa o indirectament i ens donen informació de les condicions socioeconòmiques de la població. La seva importància radica en que, a partir de les mateixes, es poden planificar les accions de serveis socials per complir amb els objectius proposats de reducció de les desigualtats i millora de la vida de la ciutadania d'Horta-Guinardó.

Població per barris

Amb una població total de 183.009 habitants, el nostre és el quart districte més gran de Barcelona. Aquesta població no es distribueix uniformement pels barris, ja que tenim barris que aglutinen més del 20% de la població d'Horta-Guinardó i n'hi ha d'altres que no sobrepassen el 5-6%.

Aquesta distribució, que implica l'existència de barris amb densitats molt dispars, s'explica principalment per la història de les darreres dècades (amb les onades migratòries del segle passat i l'expansió i evolució urbana de la ciutat), i acaba impactant directament en la vida als barris, degut a la necessitat de serveis públics més robustos en aquelles àrees amb més densitat.

La població desglossada per barris (a data d'1 de gener de 2025) és:

Territori	Persones	% sobre ciutat	% sobre dte
Horta-Guinardó	183.009	10,57%	
el Baix Guinardó	26.536	1,53%	14,50%
Can Baró	9.672	0,56%	5,28%
el Guinardó	39.061	2,26%	21,34%
la Font d'en Fargues	9.952	0,57%	5,44%
el Carmel	33.694	1,95%	18,41%
la Teixonera	12.605	0,73%	6,89%
Sant Genís dels Agudells	7.826	0,45%	4,28%
Montbau	5.343	0,31%	2,92%
la Vall d'Hebrón	5.990	0,35%	3,27%
la Clota	1.071	0,06%	0,59%
Horta	31.259	1,80%	17,08%

Font: Oficina Municipal de Dades.

A més, la població desglossada per edat i sexe (també a data d'1 de gener de 2025) és la següent:

Edat quinquennal	Dona	Home	Total
<5 anys	2.820	2.945	5.765
5-9 anys	3.387	3.482	6.869
10-14 anys	3.766	3.945	7.711
15-19 anys	4.018	4.287	8.305
20-24 anys	4.892	4.932	9.824
25-29 anys	6.401	6.124	12.525
30-34 anys	7.035	6.992	14.027
35-39 anys	6.685	6.599	13.284
40-44 anys	6.723	6.418	13.141
45-49 anys	7.115	6.938	14.053
50-54 anys	6.948	6.478	13.426
55-59 anys	6.494	5.768	12.262
60-64 anys	6.001	5.201	11.202
65-69 anys	5.283	4.192	9.475
70-74 anys	4.673	3.303	7.976
75-79 anys	4.902	3.323	8.225
80-84 anys	4.121	2.615	6.736
85-89 anys	2.931	1.599	4.530
90-94 anys	1.923	830	2.753
95-99 anys	621	162	783
≥100 anys	116	21	137
Total	96.855	86.154	183.009

Font: Oficina Municipal de Dades.

Índex d'Envelliment

Una altra dada important per conèixer la situació del districte i les necessitats que hauran de cobrir els serveis socials és l'índex d'envelliment, és a dir, la població de 85 o més anys per cada 100 persones de 65 anys.

Malgrat a alguns barris d'Horta-Guinardó aquesta dada pot estar lleugerament distorsionada per la presència de residències de gent gran, és necessari analitzar el resultat perquè els serveis socials ofereixen una àmplia cartera de prestacions (per exemple la teleassistència) per garantir un acompanyament en aquesta etapa de la vida.

En aquest sentit, la realitat del districte (a 1 de gener de 2025) és la següent:

Territori	Índex
Horta-Guinardó	20,2
el Baix Guinardó	22,1
Can Baró	16,7
el Guinardó	18,7
la Font d'en Fargues	17,4
el Carmel	17,6
la Teixonera	17,7
Sant Genís dels Agudells	26,7
Montbau	39,1
la Vall d'Hebrón	22
la Clota	20,6
Horta	20,5

Font: Oficina Municipal de Dades.

Persones amb discapacitat

També és important saber el nombre total de persones amb discapacitat a cadascun dels nostres barris, ja que a partir d'aquestes dades serveis socials pot dimensionar la seva cartera de prestacions destinades a aquest col·lectiu.

Com s'observa, l'índex de persones amb discapacitat sobre el total de població a 31 de desembre de 2024 és bastant uniforme en termes generals (a excepció del barri de La Clota), situant-se es situa aproximadament entre un 9 i un 14%, mentre que pel que fa a l'edat el gruix es concentra a partir dels 50 anys:

Territori	Persones	Índex
Horta-Guinardó	19.798	
el Baix Guinardó	2.704	10,2
Can Baró	901	9,3
el Guinardó	3.619	9,3
la Font d'en Fargues	947	9,5
el Carmel	4.279	12,7

la Teixonera	1.500	11,9
Sant Genís dels Agudells	992	12,7
Montbau	761	14,2
la Vall d'Hebrón	746	12,5
la Clota	73	6,8
Horta	3.276	10,5

Font: Oficina Municipal de Dades.

Edat	Dona	Home	Total
<10 anys	101	237	338
10-14 anys	108	220	328
15-19 anys	104	208	312
20-24 anys	93	163	256
25-29 anys	102	153	255
30-34 anys	131	165	296
35-39 anys	182	189	371
40-44 anys	315	284	599
45-49 anys	458	416	874
50-54 anys	615	587	1.202
55-59 anys	815	741	1.556
60-64 anys	1.017	823	1.840
64-69 anys	1.016	793	1.809
70-74 anys	979	731	1.710
75-79 anys	1.188	836	2.024
80-84 anys	1.274	786	2.060
85-89 anys	1.271	663	1.934
90-94 anys	992	410	1.402
95-99 anys	345	134	479
>99 anys	100	53	153
Total	11.206	8.592	19.798

Font: Oficina Municipal de Dades.

Renda disponible de les llars per càpita

Un altre indicador important en el camp dels serveis socials és la renda disponible de les llars per càpita, ja que serveix per valorar la capacitat econòmica de les famílies i valorar les seves necessitats per tal de garantir un nivell de vida digne.

D'acord amb les dades de l'any 2022 (les darreres publicades per part de l'oficina municipal de dades), el districte d'Horta-Guinardó es troba lleugerament per sota de la mitjana de la ciutat i només els barris de la Font d'en Fargues i de la Vall d'Hebrón es troben per sobre:

Territori	RDLpc, €, 2022	Índex
Barcelona	22.994,12 €	1,00
Horta-Guinardó	20.648,13 €	0,90
el Baix Guinardó	22.570,27 €	0,98
Can Baró	20.805,27 €	0,90
el Guinardó	21.832,11 €	0,95
la Font d'en Fargues	26.139,01 €	1,14
el Carmel	16.378,47 €	0,71
la Teixonera	17.896,84 €	0,78
Sant Genís dels Agudells	18.483,88 €	0,80
Montbau	20.734,76 €	0,90
la Vall d'Hebrón	23.916,44 €	1,04
la Clota	20.747,18 €	0,90
Horta	21.333,72 €	0,93

Font: Oficina Municipal de Dades.

Taxa d'atur

Finalment, la taxa d'atur és el darrer dels principals indicadors que serveis socials ha de tenir en compte per desplegar les seves accions. Ho és per tot el que comporta trobar-se en aquesta situació: manca d'ingressos suficients, necessitat d'acompanyament per trencar aquest estat o augment del risc de pobresa.

Com s'observa en la taula presentada a continuació, a 30 de setembre de 2025, el nombre de persones registrades a l'atur als barris es troba majoritàriament entre el 3,3% i el 4,2%, prop de la mitjana a nivell ciutat:

Territori	Persones en situació d'atur	Índex
Horta-Guinardó	6.763	3,70%
el Baix Guinardó	886	3,34%
Can Baró	329	3,40%
el Guinardó	1.380	3,53%
la Font d'en Fargues	419	4,21%
el Carmel	1.406	4,17%
la Teixonera	457	3,63%
Sant Genís dels Agudells	269	3,44%
Montbau	186	3,48%
la Vall d'Hebrón	217	3,62%
la Clota	25	2,33%
Horta	1.190	3,81%

Font: Oficina Municipal de Dades.

3. DADES D'ATENCIÓ DELS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS DEL DISTRICTE

Com s'ha dit, els centres de serveis socials del districte d'Horta-Guinardó tenen un paper fonamental en l'atenció a les persones i famílies en situació de vulnerabilitat, amb l'objectiu de promoure la cohesió social i garantir l'accés a recursos bàsics per a una vida digna. A través de la seva tasca diària i gràcies a la informació que aporten les dades demogràfiques, aquests centres ofereixen serveis personalitzats que aborden les necessitats socials, econòmiques i familiars dels veïns i veïnes del districte, amb especial atenció als col·lectius més desfavorits.

A les següents dades es recull el total de persones ateses i el nombre de professionals que actualment treballen als diferents centres de serveis socials de l'Horta-Guinardó, així com la distribució d'aquesta atenció segons les necessitats específiques de cada barri o grups de barri.

Aquestes xifres són un reflex de la tasca imprescindible que realitzen els professionals dels centres per millorar la qualitat de vida de la ciutadania i afavorir la integració i el benestar social al districte:

Centre de serveis socials	Usuaris/es
BAIX GUINARDÓ - CAN BARÓ	5.025
CARMEL	6.247
GUINARDÓ	5.351
HORTA (inclou Horta, Font d'en Fargues i La Font del Gos)	6.082
VALL D'HEBRON (inclou Vall d'Hebrón, La Clota, La Teixonera, Montbau i Sant Genís)	5.869
Total	28.574

Font: elaboració pròpia de l'IMSS.

Centre de serveis socials	Direcció	Treb. Social	Ed. Social	Psicòloga	Administ.
BAIX GUINARDÓ - CAN BARÓ	1	7	2 + 1 APC	1	3
CARMEL	1	10	10*	1	4
GUINARDÓ	1	8	3 + 1 APC	1	3
HORTA	1	8	3 + 1 APC	1	3
VALL D'HEBRON	1	8	3 + 1 APC	1	3
Total desglossat	5	41	25	5	16
Total del personal a HG	92				

Font: elaboració pròpia de l'IMSS.

APC - Educadors/ es A partir del carrer

*CSS Carmel, és l'únic centre que disposa de 4 educadores a les escoles (aquelles definides com d'alta complexitat: IES Coves d'en Cimany, IES Mirades, Escola del Carmel i Escoles Bressol Tris Tras i Xarlot) i 2 APC.

4. OBJECTIUS I EIXOS ESTRATÈGICS DES D'UNA MIRADA TERRITORIAL

Amb aquesta mesura de govern es pretén continuar impulsant els objectius de reduir les desigualtats socials als barris d'Horta-Guinardó. Per això, cadascuna de les actuacions esmentades al punt 5 de la mesura s'enquadren en un dels tres eixos definits com a essencials: participació social, atenció col·lectiva i acció comunitària i innovació social.

En concret, el que es busca és:

Objectius generals

- Impulsar un model de Serveis Socials inclusiu, participatiu i basat en els drets, que reconegui el protagonisme actiu de les persones i comunitats en la definició i desenvolupament de les polítiques socials.
- Promoure la innovació en les maneres de fer, tot incorporant eines, metodologies i gestió del coneixement que permetin una resposta més àgil, eficaç i sostenible a les necessitats socials, especialment des de l'arrelament territorial.

Objectius específics

- Reformular la relació entre serveis i ciutadania, situant les persones ateses com a agents actius i no només receptors. Aquesta mirada permet generar respostes més ajustades i contextualitzades, afavorint l'autonomia i la corresponsabilitat.
- Consolidar l'Acció Comunitària com a dimensió d'atenció estructural dels Serveis Socials, reconeixent el coneixement dels barris i territoris com a valor fonamental. Treballar des del vincle i la confiança amb la comunitat millora la detecció de necessitats i transforma les dinàmiques socials que generen desigualtats.
- Incorporar la Innovació Social per simplificar processos, millorar l'atenció i adaptar-se millor a realitats canviants i complexes. Les eines digitals i noves metodologies han de facilitar una acció més propera, eficient i proactiva.
- Reforçar el rol de les professionals com a agents clau del sistema, posant en valor la seva experiència i oferint formació, espais d'intercanvi i eines per sistematitzar la pràctica. El coneixement compartit ha de ser una palanca per al canvi des de la proximitat i l'acció quotidiana.

5. ACTUACIONS PRINCIPALS DE CADA EIX DE LA MESURA DE GOVERN

EIX 1 PARTICIPACIÓ SOCIAL

El primer eix de la Mesura de Govern d'Acció Social 2023-2027 parla de la importància de la participació social en l'elaboració de projectes d'acció social als barris de la nostra ciutat i del nostre districte.

Aquesta aproximació permet garantir que les iniciatives responen a les necessitats reals de la comunitat, implicant els veïns i les veïnes en el disseny i la implementació dels diferents projectes. D'aquesta forma, s'aconsegueix una major identificació amb les accions que es duen a terme, així com una millor adaptació a les particularitats i a la diversitat de cadascun dels barris.

La participació activa fomenta el sentiment de pertinença i d'empoderament, factor clau perquè els projectes tinguin un impacte positiu i sostenible a llarg termini. A més, la participació social facilita la creació de xarxes de col·laboració entre els diferents agents socials del barri. Això afavoreix una visió compartida sobre els problemes i les solucions possibles, enfortint les relacions comunitàries i promovent la cohesió social.

A través d'aquest procés, els projectes poden integrar les experiències i coneixements de les persones que viuen i treballen al barri, contribuint així a la construcció d'un districte més inclusiu, just i resilient.

En aquesta línia, a Horta-Guinardó s'estan treballant, essencialment, quatre projectes relacionats amb l'objectiu de potenciar la veu de les persones i la seva implicació en la definició i millora dels serveis: el "Digues la teva, vine a la plaça", al barri de Sant Genís, "La Terrassa del barri", al Carmel, el "Digues la teva, Teixonera" i el "Sense Filtres". A banda, també s'han d'incloure en aquest apartat altres serveis destinats a col·lectius específics.

Digues la teva, vine a la plaça (Sant Genís)

Escotar als veïns i veïnes del barri de Sant Genís, per conèixer quines necessitats tenen i com podem construir respostes col·lectives, conjuntament. Es parteix de les necessitats vinculades al col·lectiu de la Gent Gran, però es va incloure a tota la població.

Construir un diagnòstic compartit, a través de l'escolta activa i apropant-nos als veïns i les veïnes de manera diferent.

La Terrassa del barri (Carmel)

Crear un espai de relació amb el barri i les entitats, de duració determinada (4 sessions aproximadament), a diferents espais del barri. Ho volem realitzar dins l'escenari d'un cafè tertulià, amb la idea de convidar al veïnat i les entitats del barri a mantenir converses sobre com veuen i què millorarien en qual a la relació amb els serveis socials. Aquest espai es crearà i dinamitzarà de forma conjunta amb alguns usuaris de serveis socials.

Les accions s'estructuren en una primera part de divulgació, informació i difusió de diferents recursos/serveis/equipaments/prestacions temàtics, i una segona part de converses informals amb les persones assistents.

Digues la teva, Teixonera

Escotar als veïns i veïnes del barri de La Teixonera, per conèixer quines necessitats tenen i com podem construir respostes col·lectives conjuntament. Construir un diagnòstic compartit, a través de l'escolta activa i apropant-nos als veïns i les veïnes de manera diferent.

Sense Filtres: Espai de referència comunitària

En el marc d'aquest projecte es va facilitar un espai de participació de Veus Ciutadanes en el que van participar 17 persones, amb l'objectiu de recollir les experiències i les propostes sobre els serveis socials.

Altres serveis

- Taula de Gent Gran, amb la participació d'entitats i serveis del districte.
- Circuit de violència de gènere del districte.
- Taula de salut mental del districte, amb la participació d'entitats i serveis del districte.

EIX 2. ATENCIÓ COL·LECTIVA I ACCIÓ COMUNITÀRIA

El segon eix de la Mesura radica en la necessitat d'una atenció col·lectiva i comunitària per tirar endavant les polítiques socials de l'Ajuntament i del districte. Aquesta visió és essencial per abordar de manera integral les necessitats dels barris, ja que parteix de la idea que el benestar no depèn només de la situació individual, sinó també de les dinàmiques socials, les xarxes de suport i els condicionaments de l'entorn.

Aquest enfocament permet treballar des d'una mirada més preventiva i transformadora, posant l'èmfasi en la capacitat de la comunitat per generar solucions pròpies. Així, es crea un marc d'intervenció més proper, arrelat i sensible a les realitats locals, fet que afavoreix respostes més efectives i sostenibles.

D'altra banda, l'atenció col·lectiva i comunitària promou la implicació activa de les persones en la vida social del barri, potenciant la participació, la corresponsabilitat i la cohesió. Mitjançant espais compartits, projectes col·laboratius i processos de presa de decisions participats, s'enforteixen els vincles entre veïnat, entitats i administració. Aquest teixit social reforçat contribueix a reduir l'aïllament, a generar confiança i a impulsar iniciatives que millorin la qualitat de vida de manera conjunta.

A continuació, es presenta tot el ventall d'activitats dels serveis socials del districte, estructurat per cadascun dels centres de serveis socials. Les diferents activitats responen a la necessitat de consolidar aquesta dimensió de l'atenció en el dia a dia per tal de donar respostes col·lectives.

CSS Baix Guinardó – Can Baró

- **RADARS Baix Guinardó- Can Baró.**
- **Aprenem al Barri:** oferir un espai per fer els deures a infants i adolescents del barri. Recolzar a infants i adolescents en l'adquisició d'hàbits d'estudi. Ajudar i orientar els pares i mares en el suport escolar dels seus fills. Treballar hàbits saludables.
- **GUINABOL:** mitjançant la pràctica del voleibol, es vol fomentar habilitats socials/relacionals dels adolescents i joves participants. Prevenir i detectar situacions de risc i derivar/orientar als recursos especialitzats. Orientar als joves a altres recursos existents, que puguin donar resposta a les seves necessitats.
- **BREAKjove:** generar activitats de foment de la cohesió social. Desenvolupar activitats grupals que facilitin el lideratge i la participació social dels adolescents i joves del barri d'entre 12 i 25 anys. Facilitar als col·lectius vulnerables una major integració social.
- **Club Social:** fomentar habilitats socials/relacionals dels participants. Prevenir i detectar situacions de risc i derivar/orientar als recursos especialitzats. Fomentar hàbits alimentaris saludables. Fomentar l'autonomia personal dels i les joves i fer seu el programa d'activitats. Potenciar la capacitat de decisió a l'hora de gestionar el seu temps lliure. Implicar les participants en el disseny d'activitats dins la programació del projecte.
- **Grup de cuidadores i cuidadors:** oferir suport emocional a persones cuidadores de persones dependents i/o discapacitats. Facilitar i promoure espais de relació entre persones cuidadores no professionals que es trobin en situacions similars que comparteixin necessitats, preocupacions i coneixements. Proporcionar un temps de respir en el procés de cura dels dependents i/o discapacitats. Oferir un espai de relació social entre persones cuidadores de discapacitats i/o dependents.
- **Taula de salut comunitària del barri de Can Baró:** procés de diagnòstic de salut comunitària al barri de Can Baró, amb l'objectiu d'identificar necessitats, prioritzar-les i dissenyar programes d'intervenció per millorar la salut i el benestar de la població.

CSS Carmel

- **Taula de Plaça Pastrana.**
- **Petits Grans Vincles:** treballar amb els pares i mares dels alumnes d'educació infantil i primària a l'institut Escola Coves d'en Cimany, la seva relació amb els infants i crear un espai de suport i confiança amb altres pares que estan vivint una situació semblant a la seva.
- **Ens fem grans - Acompanyament al pas a l'3:** acompanyar a les famílies al trànsit a P3. Donar a conèixer l'oferta d'escoles públiques del barri així com una visió general del sistema educatiu a Catalunya. Generar vincles de suport entre les famílies de l'escola. Promoure intercanvis amb les escoles de Primària. Obrir un espai de suport proper per a realitzar els tràmits de preinscripcions. Escoltar el malestar de les famílies en aquesta nova etapa de l'educació i criança dels seus fills i filles.
- **FEM PINYA:** el projecte pretén afavorir la inclusió de les noies adolescents novingudes durant el procés d'acollida i promoure la convivència intercultural mitjançant activitats de suport emocional, de coneixement de l'entorn i de

participació social. Aquesta finalitat s'aconsegueix a través de la creació de grups multiculturals heterogenis quant a orígens i edat en el que es treballa per un objectiu comú: crear un espai de referència per aquestes joves.

- **La Ruta 24:** facilitar una experiència d'inclusió social positiva i generar un espai de suport i de treball emocional, de coneixement de l'entorn i dels recursos i de foment de la participació social activa de les joves del barri del Carmel.
- **Entre dones:** oferir un espai de reflexió i cura per les dones i promoure el seu benestar emocional. Afavorir el reconeixement mutu i fomentar el suport comunitari i la cohesió social.
- **Projecte socioeducatiu Play Candy:** crear un espai grupal de referència per les joves que atengui les necessitats relacionades amb la gestió emocional i relacional. Acompanyament en el projecte de futur de cada jove. Fer partícip als joves a les activitats del barri.
- **El meu viatge, LA MEVA HISTÒRIA:** oferir un espai d'escolta als infants en relació al seu procés migratori per acompanyar el seu procés a través del treball grupal. Acollir i donar valor a les emocions que puguin sorgir arran de l'experiència. Apropar les vivències dels infants en relació al procés migratori a les de les seves famílies.
- **Noves Paraules:** oferir espai d'ensenyament de la llegua a les usuàries i usuaris de Serveis Socials del Carmel. Poder oferir també un espai de coneixement de l'entorn amb sortides a equipaments.
- **Mares i Natura:** promoure activitats a la natura en el lleure en família. Oferir sortides a la resta del territori català amb una mirada ecològica i sostenible. Fer xarxa entre els i les participants per promoure un grup autònom.
- **FEM VIA:** oferir un espai de reforç i millora dels aprenentatges. Treballar, amb els aprenentatges com a eix, aspectes emocionals, relacionals en el camí cap a l'adolescència.
- **Empantallats?** : dotar de eines a les famílies amb nens o adolescents sobre l'ús dels smartphones. Explorar riscos i oportunitats dels telèfons. Debatre sobre el control parental i altres mecanismes de control. Interpel·lar les famílies sobre el modelatge que realitzen amb els fills.
- **El Carmel en família:** facilitar un espai d'informació i acollida a famílies novingudes. Apropar les famílies als serveis i recursos del barri a través de passejades i visites i oferir un espai de trobada i coneixença d'altres famílies en situacions semblants.

CSS Guinardó

- **SENSE FILTRES. Espai de referència comunitària:** millorar el malestar emocional de les persones participants. Combatre la soledat i les situacions d'aïllament a través de la promoció i el reforç de vincles socials. Facilitat l'intercanvi de coneixements i identificació de projectes amb la lògica de micro-emprenedoria comunitària.
- **Aprenem al Barri:** oferir un espai per fer els deures a infants i adolescents del barri. Recolzar a infants i adolescents en l'adquisició d'hàbits d'estudi. Ajudar i orientar als pares i mares en el suport escolar dels seus fills. Treballar hàbits saludables.
- **UNA CARTA, UN SOMNI:** oferir a persones en situació de vulnerabilitat una opció de reconeixement ciutadà i donar valor al sentiment de pertinença a la comunitat i

territori. Promoure la solidaritat entre persones davant les situacions de vulnerabilitat.

- **RADARS Guinardó.**
- **APROFITA-HO:** sessions informatives de temàtiques diferents en referència a la cura de la infància i adolescència. Informació d'ajuts, prestacions i serveis propis i/o del territori. Serveis per a la infància.
- **Anem a l'Hort:** espai de trobada on, a través de fer activitats als horts urbans i la participació en sortides socialitzadores, es vol acompanyar a les persones de totes les edats a ampliar la seva xarxa de relacions socials i participació a la comunitat. Participació a l'Hort Comunitari Pla i Armengol.
- **Comunitàriament Guinardó:** treballar per conèixer i reconèixer les pluralitats del territori. Aproximar el CSS a la ciutadania i serveis per poder crear noves sinergies de treball. Potenciar el saber i el fer comú de la ciutadania. S'aprofitarà el calendari cultural per poder implementar les accions.

CSS Horta

- **La BASTIDA:** en el marc de Comunitàriament, van programar una Jornada de portes obertes al centre amb l'objectiu de Donar a conèixer al barri què fa serveis socials. Arrel de la jornada, es va comptar amb la participació de persones ateses al centre, entitats i veïns i veïnes del barri. A partir d'aquesta experiència, el CSS participa a la festa major del barri.
- **La Rehorta:** promoure una alternativa saludable en l'ocupació de l'oci i del temps lliure entre els adolescents i els joves del barri d'Horta que estiguin en una situació de major vulnerabilitat. Potenciar el coneixement i participació dels joves en la xarxa de recursos i espais públics del territori d'Horta i de la ciutat.
- **Aprenem al barri:** oferir suport educatiu als infants i adolescents del barri fora de l'horari escolar. Potenciar la vinculació de la família en el procés educatiu dels infants. Crear xarxa al barri oferint recursos.
- **RADARS Horta.**
- **RADARS Font den Fargues.**
- **Taula de prevenció d'Horta:** identificar possibles situacions problemàtiques i de risc que es puguin donar entre l'alumnat dels centres educatius. Desenvolupar tallers de prevenció als diversos instituts del barri d'Horta per fomentar el debat i l'anàlisi crític (pantalles, sexualitat, relacions), Detectar i intervenir en aquelles situacions de risc que es puguin identificar a nivell individual durant els tallers. Realitzar un abordatge compartit de les necessitats del territori.

CSS Vall d'Hebrón

- **EL Café dels dimecres:** oferir un espai de trobada, educatiu i formatiu a famílies monoparentals amb l'objectiu de compartir experiències entorn a l'educació, la criança dels seus infants i cercar respostes a dubtes, problemàtiques i dificultats que els preocupen. Promoure que les famílies trobin recursos propis i externs a nivell de serveis socials i de l'atenció que ofereixen al seus fills.

- **Motxilles Preventives:** espai per que les famílies puguin reflexionar sobre aspectes afectius, transmissió de valors i actuació en límits intrafamiliars. Poder exemplificar disfuncions en la dinàmica familiar.
- **Recolzes:** oferir suport educatiu als infants i adolescents del barri fora de l'horari escolar. Potenciar la vinculació de la família en el procés educatiu dels infants. Crear xarxa al barri oferint recursos.
- **Puñitos fuera:** fomentar el desenvolupament personal, social i educatiu dels adolescents a través de la boxa com a eina de transformació i treball de valors. Potenciar l'autoestima, la confiança i l'autocontrol. Promoure valors com el respecte, la disciplina, l'esforç i la solidaritat. Millorar les habilitats socials i la gestió de conflictes. Afavorir la inclusió social i la participació comunitària.
- **Vall d' Hebron KIDS EXPERIENCIE:** dins el projecte de ciutat *#Femacollida* el centre de serveis socials de Vall Hebron va centrar la seva acció comunitària en cocrear una millor experiència d'acollida al centre dels infants i joventut. Es va treballar amb grups d'infants infants, adolescents, joves, famílies i ciutadania que vulgui per crear aquests nou concepte d'acollida.
- **COLLSEROLA'T:** promoure hàbits d'oci actiu i saludable allunyats del consum de pantalles. Afavorir la desconexió digital i el contacte amb l'entorn natural i urbà. Potenciar la cohesió de grup, el treball en equip i les relacions positives. Reforçar l'autoestima i la confiança personal a través d'activitats físiques a la natura (aire lliure).
- **RADARS Montbau- Sant Genís.**
- **RADARS Vall d'Hebron.**
- **Torneig de futbol Festa major Montbau:** celebrar un torneig de futbol en el marc de la Festa Major de Montbau. Optimitzar els recursos del districte i poder-ne fer ús.

Projecte Radars

Per la seva importància i el seu impacte en la població, el projecte Radars mereix un punt exclusiu en aquesta mesura.

L'objectiu general del projecte és reduir el risc d'aïllament i d'exclusió social, facilitant que les persones grans que viuen soles o sentin soledat, puguin continuar a la seva llar amb la complicitat del seu entorn. La pràctica es proposa també potenciar la corresponsabilitat entre els actors del barri i conscienciar de la importància del procés en un projecte d'acció comunitària.

Altres objectius més específics serien:

- Activació d'un sistema comunitari.
- Construcció d'una xarxa de barri.
- Detectar persones grans en situació de solitud no volguda o en situació de risc.
- Dinamitzar la xarxa del barri per compartir coneixement i definir intervencions conjuntes.
- Sensibilitzar l'entorn davant les situacions de risc d'aquesta població.
- Vincular els usuaris Radars a la xarxa de territori, restablint els vincles amb la comunitat.

VINE

Les sessions d'acollida VINE són una modalitat de grups informatius que constitueixen la manera 'ordinària' d'oferir la primera atenció i informació a persones que fan demanda d'atenció als centres de serveis socials. Les sessions responen a interessos i situacions vitals (precarietat econòmica, envelliment, etc.) que són compartides per un gran nombre de persones usuàries que fan demanda d'atenció.

La intervenció es porta a terme des d'una posició que vincula la persona al context, normalitza (es contextualitza la situació i la dificultat en un marc compartit), empodera la persona, la tracta com un igual i no la culpa per la seva situació. Les sessions VINE faciliten l'oportunitat d'escoltar i ser escoltats, compartir i aportar amb transparència i equitat (tothom rep la mateixa informació sobre recursos i prestacions que són universals).

Actualment és un servei que es presta als CSS del Carmel, del Guinardó i d'Horta, però està previst ampliar-ho a la resta de centres del districte al llarg del 2026.

Altres projectes que es realitzen en tots els Centres de Serveis Socials del districte

- **Trobada de voluntàries i voluntaris del projecte RADARS DISTRICTE HORTA-GUINARDÓ:** coneixença entre voluntàries. Compartir un espai de reflexió sobre el voluntariat a Radars. Conèixer què fa cada projecte Radars del territori. Reconeixement del seu rol, cabdal dins el projecte.
- **Grup de suport psicosocial a dones que pateixen violència Masclista del districte Horta- Guinardó:** Millorar de la situació de VM de cada dona que integra el grup, a la vegada que explorar i complementar amb un treball de reparació el vincle amb llurs fills/es. Evitar la reiteració i frenar l'empitjorament de les situacions de violència. Recuperar i enfortir les capacitats personals i socials de les participants per tal que els possibilitin superar i prevenir la sensació d'indefensió i apoderar el seu jo personal. Facilitar l'adquisició d'habilitats personals per a recuperar el control sobre la pròpia vida i en les respectives relacions afectiva.
- **Projecte INTERXAXES:** Experiència de treball en xarxa amb famílies, nens i adolescents que s'està desenvolupant al districte des de l'any 2000. Va tenir l'origen davant la preocupació i la reflexió dels professionals dels serveis públics d'atenció a la infància en risc en relació a la forma d'intervenir amb famílies que presentaven una problemàtica complexa i que eren ateses des de diferents serveis.

EIX 3. INNOVACIÓ SOCIAL

Finalment, el tercer eix de la Mesura de Govern d'Acció Social 2023-2027 "Impulsant la veu de les persones, transformant els Serveis Socials" fa referència a la incorporació de la innovació al servei de les persones, amb l'objectiu d'avançar cap a uns serveis socials més accessibles, reduir la burocràcia i millorar la comunicació amb la ciutadania.

Les accions que contempla aquest eix de la Mesura de Govern són clarament transversals al conjunt de la ciutat i tindran un impacte per igual a tot el territori. No obstant, val la pena destacar una iniciativa pionera - liderada per la Direcció d'Estratègia i Nous Projectes de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) - que està actualment en procés de disseny i pilotatge i que es preveu posar en marxa al conjunt de centres de serveis socials de la ciutat durant el segon trimestre de l'any 2026: **l'aplicació i espai web Barcelona Social**.

Barcelona Social: un pas endavant en la modernització dels serveis socials

El creixement constant dels serveis disponibles, del nombre de persones usuàries i dels equips professionals, han generat la necessitat de millorar la comunicació entre els serveis i la ciutadania. Els canals tradicionals, com l'atenció presencial i telefònica, sovint resulten insuficients i presenten certes limitacions per gestionar l'elevat volum de sol·licituds i consultes, generant demores i dificultats d'accés a la informació i l'orientació necessària.

Per afrontar aquests reptes, s'ha fet evident la necessitat d'implementar eines digitals que permetin optimitzar els canals de comunicació d'atenció a la ciutadania.

En aquest marc, s'ha desenvolupat una aplicació mòbil i web que millori la comunicació i faciliti l'accés de la ciutadania a la informació, orientació i atenció proporcionades pels centres dels serveis socials.

Aquesta nova aplicació suposa un pas endavant en la modernització i millora dels Serveis d'Atenció Social, assegurant una atenció més eficient, accessible i adaptada a les necessitats actuals.

Objectius que pretén assolir

- Millorar la comunicació i facilitar l'accés de la ciutadania a la informació, orientació i atenció proporcionades pels Serveis d'Atenció Social.
- Incrementar les facilitats i la satisfacció dels ciutadans de Barcelona, i en especial de les persones usuàries dels Serveis d'Atenció Social.
- Disminució dels tràmits presencials coberts per la nova aplicació.
- Disminució del temps de gestió, augmentant el temps d'atenció a la ciutadania.
- Disposar d'un canal alternatiu de contacte ràpid i àgil amb la ciutadania.

Beneficis de l'aplicació i espai web Barcelona Social

Per la ciutadania

- Amplia i unifica els possibles canals de comunicació.
- Emissió de recordatoris automàtics de cites i de justificants de visites amb el centre.
- Millora el servei de cancel·lació de cites, fent-lo més flexible i àgil.
- Millora la comunicació amb el servei.
- Facilita el contacte entre persona atesa-professional.
- Facilita l'accés ràpid i de manera intuïtiva a informació actualitzada i orientada dels serveis socials.
- Facilita la traçabilitat de la documentació presentada.
- Garanteix l'enviament de documentació segura.
- Rep informació genèrica del seu possible interès.
- Facilita la visibilitat de la seva informació.
- Disminueix la necessitat de presencialitat per realitzar tràmits al centre.
- Menys temps de dedicació als tràmits.
- Major autonomia.
- Més transparència.
- Accions més accessibles.

Pels equips professionals

- Amplia i unifica els canals de comunicació.
- Més eficàcia en l'administració de l'agenda, i oferta de cites.
- Reduir gestions de recordatori de cites.
- Facilita el contacte professionals-persona usuària
- Facilita la traçabilitat de la documentació entregada.
- Incorpora en el sistema la documentació que l'usuari presenta.
- Agilitza i unifica les comunicacions massives.
- Menys atencions a taulell.
- Reducció del temps de gestió.

Funcionalitats

Per assolir els objectius establerts, l'aplicació Barcelona Social ha d'incloure i disposar d'un seguit de funcionalitats clau per convertir-se en el nou canal de comunicació entre els Serveis d'Atenció Social i les persones usuàries. Aquestes funcionalitats han d'estar dissenyades per facilitar l'accés a la informació i optimitzar la gestió dels serveis, garantint així una experiència d'usuari satisfactòria i efectiva.

Les funcionalitats seleccionades han estat identificades després d'un exhaustiu treball d'investigació de diverses aplicacions de diferents administracions públiques a nivell autonòmic i nacional. Aquest estudi, ha permès detectar les millors pràctiques i les solucions

més adequades per respondre a les necessitats de les persones usuàries i dels serveis socials, garantint que l'aplicació compleixi amb els estàndards actuals d'eficàcia, seguretat i accessibilitat.

Igualment, les funcionalitats han estat testejades a partir d'una metodologia participativa (grups focals) amb la participació activa de 92 persones: 65 professionals i 27 persones usuàries.

A continuació es presenten les 12 grans funcionalitats de l'eina:

 1. Inici de sessió - autenticació segura	 2. Validació de consentiments (LOPD)	 3. Modificació de dades bàsiques	 4. Accés a informació dels serveis de l'IMSS
 5. Consulta i cancel·lació de cites	 6. Extracció de justificant de visita	 7. Enviament de documents*	 8. Documentació per ajuts econòmics
 9. Elaboració de "Faig constar"	 10. Seguiments dels recursos sol·licitats	 11. Notificacions / comunicacions massives	 12. Comunicació professional-usuari*

Estat de situació i properes passes

Aquest projecte va començar a gestar-se l'any 2023 i en l'actualitat, es troba en fase de pilotatge amb l'objectiu de poder desplegar-se al conjunt de centres de serveis socials de la ciutat entre els mesos d'abril i maig de 2026.

D'aquí al llançament, s'ha dissenyat **un pla de gestió del canvi que representa un full de ruta estratègic per acompanyar la implementació de la nova aplicació i espai web**, donant suport tant als professionals com a la ciutadania per assegurar la seva efectivitat i impacte positiu.

6. GOVERNANÇA I SEGUIMENT

La governança d'aquesta mesura de govern es configura amb la creació d'un Comitè de governança que es reunirà bianualment, i que comptarà amb la participació de dos membres del govern del districte, de la persona que ocupi el càrrec d'adjunt o adjunta a la gerència del districte d'Horta-Guinardó i de la direcció territorial de serveis socials al districte d'Horta-Guinardó.

Entre les funcions del Comitè de governança es trobaran:

- Fer seguiment de les polítiques públiques plasmades en la mesura de govern.
- Supervisar el compliment dels terminis fixats al calendari.
- Analitzar els resultats obtinguts.
- Aprovar els informes de seguiment i resultats a què fa referència aquest apartat.
- Vetllar per la coordinació de la comunicació entre les parts implicades.
- Garantir la transparència i la rendició de comptes.

Per actualitzar els avenços que es produeixin fins al 2027 i incloure en l'esquema de governança a entitats i grups polítics, es preveu fer un informe anual de seguiment de les actuacions que es presentarà a la comissió consultiva de drets socials, de ciutadania i de promoció econòmica, a banda d'un informe final que es presentarà al darrer consell plenari d'Horta-Guinardó del mandat.