



M 10

Àrea
d'Acció Social i Ciutadania

Memòria 2010

M 10

Memòria 2010

Àrea d'Acció Social i Ciutadania

Sumari

Presentació del regidor	5
Presentació de la gerent	7
1 Àrea d'Acció Social i Ciutadania	9
2 Direcció Executiva d'Acció Social	17
3 Direcció Tècnica d'Acció Social	25
4 Direcció de Drets Civils	33
5 Direcció de Participació Social	39
6 Direcció de Salut	49
7 Departament de Comunicació	53
8 Departament d'Administració i Personal	57
9 Secretaria Tecnicojurídica	61
10 Departament de Serveis Tècnics	65
11 Departament de Recerca i Coneixement	69
Organismes autònoms	
12 Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona	73
13 Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	81
14 Agència de Salut Pública de Barcelona	87
Annex. Equipaments	95

Presentació del regidor

Un any més us presentem la memòria que recull les actuacions més destacades de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania.

Com en altres ocasions, els serveis de la nostra Àrea s'han continuat oferint amb la màxima exigència de professionalitat, qualitat i calidesa per garantir als ciutadans i ciutadanes les respostes que necessiten quan els cal afrontar situacions difícils.

L'any 2010 ens ha mostrat que els impactes de la crisi econòmica incideixen molt negativament en la vida quotidiana de les persones i, des de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania, hem articular programes i recursos que són una resposta real davant els riscos creixents d'exclusió tot expressant així el nostre compromís amb la inclusió i la cohesió social.

En el context de crisi actual, l'Ajuntament de Barcelona ha continuat incrementant els pressupostos destinats a polítiques socials perquè la nostra ciutat no vol ni pot renunciar a fites més avançades de justícia social. En aquest sentit, Barcelona ha reiterat el seu compromís per assegurar el desplegament de les lleis que fan possible que els serveis socials formin part intrínseca del sistema de l'estat del benestar com a garants de la cohesió i la justícia social.

Aquesta Memòria recull també les principals accions promogudes en els àmbits de la salut, els drets civils i la participació social. La majoria d'aquestes accions han estat possibles gràcies a la contribució de la societat civil, que ha continuat travant xarxes de complicitat i col·laboració que han permès enriquir el treball compartit durant l'any.

Ricard Gomà

Tinent d'alcalde d'Acció Social i Ciutadania

Presentació de la gerent

L'Àrea d'Acció Social i Ciutadania forma part de les sis àrees d'àmbit de ciutat que juntament amb els deu districtes conformen l'estructura de govern amb la qual s'ha dotat l'Ajuntament per donar servei a la ciutat.

L'Àrea està integrada per la Direcció d'Acció Social —estructurada en dues: Direcció Executiva i Direcció Tècnica—, la Direcció de Drets Civils, la Direcció de Salut, la Direcció de Participació Social, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSSB) i els departaments d'estructura, amb una despesa total executada l'any 2010 de 191,1 milions d'euros, comptabilitzant les transferències als organismes autònoms adscrits i les inversions gestionades per l'Àrea d'Acció Social i ciutadania.

Reptes 2010

Durant el 2010 hem vist fer-se realitat molts dels projectes previstos en el Programa d'Actuació Municipal, dels quals volem destacar:

- La consolidació de l'Institut Municipal de Serveis Socials amb un treball de gestió dels Centres de Serveis Socials que, sense perdre la vinculació que han de tenir amb els diferents territoris dels nostres districtes, ha permès avançar en el camí de transformació dels serveis socials bàsics: uns serveis de major qualitat, en què s'hi garanteixi l'accessibilitat de la ciutadania i l'equitat en la prestació de serveis a la ciutat.
- La major dotació per a prestar aquells serveis necessaris per al desplegament de la Llei d'autonomia personal, que enguany ha arribat a 31.000 usuaris/àries.
- El Programa d'Acció Contra la Pobresa ha continuat desenvolupant les deu accions d'execució prioritàries, destacant l'avenç del Sistema Integral de Cobertura de Necessitats Alimentàries (SICNA), dels equipaments i les places d'atenció integral a persones sense sostre, la posada en funcionament del Centre Obert per a infants i adolescents de Les Corts, i el treball d'impuls, gestió i coordinació per a l'ampliació de les Xarxes d'Acció Social en el marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.
- La Carta de Ciutadania de Barcelona ha posat la ciutat en el mapa dels drets europeus, amb un recull de quaranta-quatre articles que expressen la relació entre drets i responsabilitats i el sentiment de pertinença.
- El Pla Municipal per al col·lectiu lesbià, gai, transsexual i bisexual (LGTB), amb un procés de diagnòstic i redacció en què han intervingut 4.836 persones i més de cinquanta entitats, i que esdevé el full de ruta per a la concreció real de drets i la lluita contra qualsevol forma d'homofòbia i transfòbia.
- Els programes preventius i comunitaris de salut que es realitzen en els districtes i que es gestionen mitjançant l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB).
- L'avenç en els serveis d'atenció i promoció a les persones amb discapacitat, amb el desenvolupament de les recomanacions per a la millora de l'atenció social a les persones amb trastorns mentals, i dels projectes transversals com la inauguració de l'Espai de Mar —en

col·laboració amb el Sector de Medi Ambient i el Districte de Ciutat Vella— com a espai adaptat de lleure, serveis i activitats per a tothom.

- La negociació de l'aportació de la Generalitat de Catalunya al finançament, per reduir la diferència de Barcelona respecte a la resta de municipis, i que s'ha concretat en quaranta milions d'euros.
- La inversió programada, que ens permetrà arribar al final del mandat amb quaranta Centres de Serveis Socials reformats i en funcionament, d'acord amb el Model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona.
- I, finalment, l'adhesió de 450 entitats, associacions i organitzacions a l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (ACBI) per impulsar projectes per a l'acció social de la ciutat. Entitats, associacions i organitzacions amb una preocupació comuna amb l'Administració, per aconseguir una ciutat capaç d'oferir itineraris vitals per a totes les persones, siguin quins siguin el seu origen i la seva situació.

M. Glòria Figuerola

Gerent de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania

1

Àrea
d'Acció
Social i
Ciutadania

Missió

La missió de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania és vetllar perquè tots els ciutadans i ciutadanes de Barcelona puguin viure dignament a la nostra ciutat, és a dir amb autonomia i d'acord amb el projecte vital de cadascú, amb relacions d'igualtat i justícia social, amb el ple reconeixement dels drets de ciutadania, amb la garantia institucional d'accés als recursos socials i de salut que faciliten el desenvolupament humà, amb el compromís d'actuacions transversals per garantir la inclusió en matèria laboral i d'habitatge, amb el manteniment i la generació de vincles socials sòlids (afectius i comunitaris) que aporten base a la trajectòria vital, i amb l'actuació transversal adequada en matèria d'habitatge per assegurar la inclusió i un allotjament digne en les situacions que ho requereixin.

Entorn

L'any 2010 s'han consolidat les tendències pel que fa a la població de Barcelona: increment de l'esperança de vida, consolidació de la proporció de població estrangera (18%), increment de les llars

unipersonals (especialment de gent gran) i de les llars monoparentals, i manteniment de les altes taxes d'atur, que ens aboquen a noves situacions vitals amb problemàtiques socials específiques.

El mes de gener es va constituir l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona com a òrgan de gestió de l'atenció primària, per donar una resposta més eficient a aquestes noves demandes socials, així com a l'increment de demanda, fruit del desplegament de la Llei de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència i de la nova Llei de Serveis Socials.

Un altre element a destacar en el repte d'afrontar les problemàtiques socials és la millora en la qualitat dels serveis socials, una millora que es basa en el nou Model de Serveis Socials que s'ha implementat als diferents territoris de la ciutat al llarg del 2010, amb millores en l'atenció al ciutadà. I millores també en la prestació dels serveis especialitzats, com ho demostra l'obtenció de la ISO de qualitat del Servei d'Emergències Socials i del Servei d'Urgències Socials, que han de permetre afrontar reptes futurs que poden implicar el servei, com l'ampliació del seu àmbit territorial d'actuació al conjunt de l'àrea metropolitana.

Taula 1. Despeses de funcionament

Àrea d'Acció Social i Ciutadania, 2010

Capítol	Personal	Béns corrents i serveis	Suport a persones i entitats	Inversions	Total 2010 (€)
Gerència ¹	1.482.317,51	451.068,01	2.019.397,48	207.416,00	4.160.199,00
Direcció d'Acció Social	6.982.885,28	34.509.014,62	29.770.824,40	3.138.556,39	74.401.280,69
Direcció de Drets Civils	693.397,30	1.027.904,83	684.660,00		2.405.962,13
Direcció de Participació Social	419.492,49	273.521,59	217.220,00		910.234,08
Direcció de Salut ²	289.019,78	33.600,70	22.378.437,87		22.701.058,35
Total Direccions	9.867.112,36	36.295.109,75	55.070.539,75	3.345.972,39	104.578.734,25
Departament de Comunicació	218.794,37	472.770,02			691.564,39
Departament de Serveis Tècnics	197.574,86	1.474.707,78			1.672.282,64
Departament de Recerca i Coneixement	280.736,66	139.855,02			420.591,68
Total Departaments	697.105,89	2.087.332,82			2.784.438,71
Total	10.564.218,25	38.382.442,57	55.070.539,75	3.345.972,39	107.363.172,96

(1) Aquest capítol inclou les despeses de la Gerència i dels departaments d'Administració i Personal i de Secretaria Tecnicojurídica.

(2) En aquest capítol s'inclouen les despeses de la Direcció de Salut i de la Delegació de Salut i les transferències als organismes autònoms i subvencions.

Taula 1. Despeses de funcionament (continuació)

Àrea d'Acció Social i Ciutadania, 2010

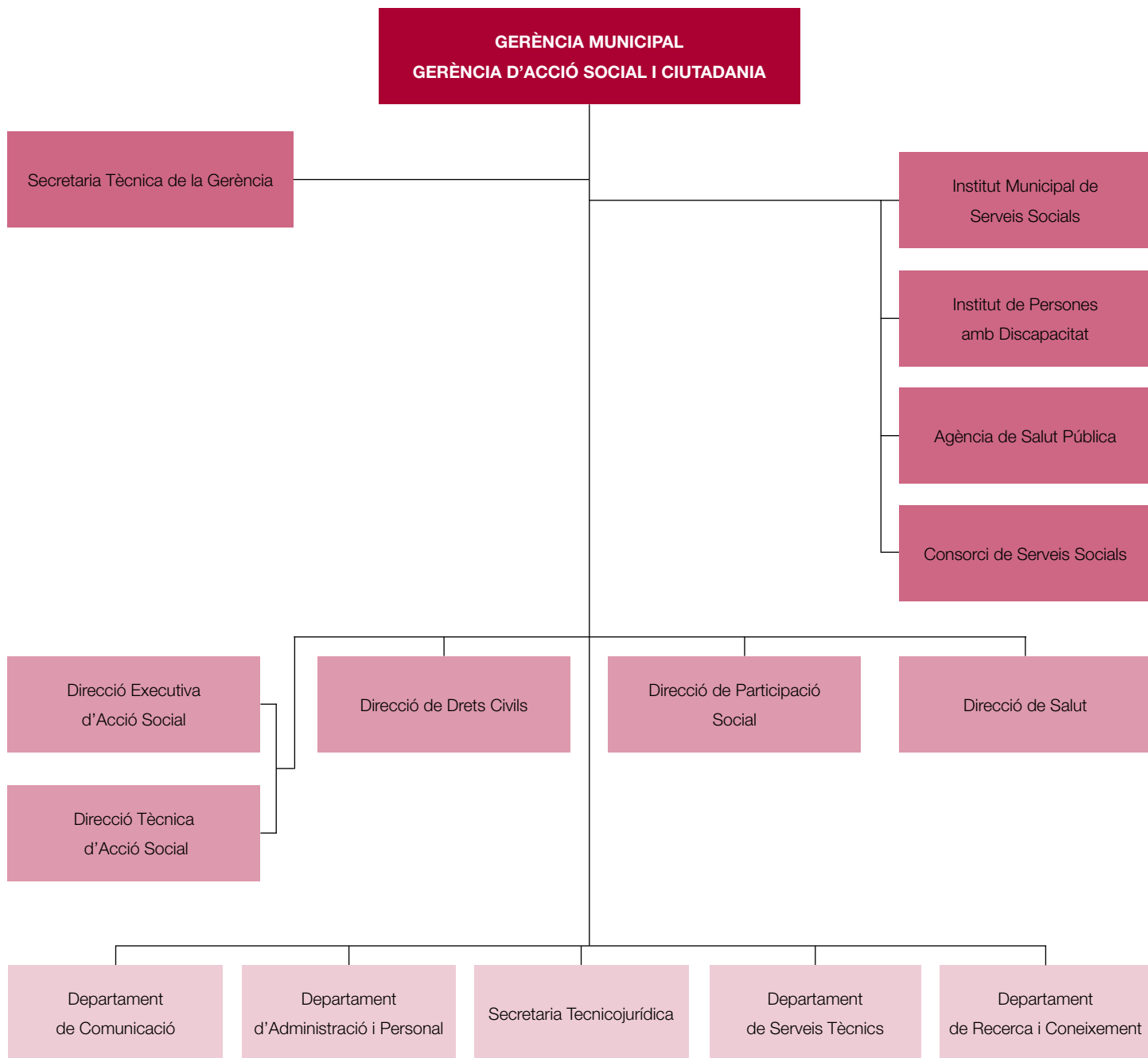
Capítol	Personal	Béns corrents i serveis	Despeses financeres	Transferències corrents	Inversions i transferència de capitals	Total 2010
Institut Municipal de Serveis Socials	23.954.764,38	44.319.690,31		1.915.465,56	6.848.589,94	77.038.510,19
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	3.086.187,00	916.104,00	167,00	2.668.057,00	27.572,00	6.698.087,00
Agència de Salut Pública	15.409.623,00	11.770.871,00	3.983,00	664.959,00	559.384,00	28.408.820,00
Total	42.450.574,38	57.006.665,31	4.150,00	5.248.481,56	7.435.545,94	112.145.417,19

Taula 2. Personal

Àrea d'Acció Social i Ciutadania, 2010

	Directius/ives	Tècnics/iques	Administratius/ives	Altres	Total 2010	Mitjana d'edat	% dones
Gerència	5	5	6		16	49,6	66,66
Direcció d'Acció Social	8	116	18		142	45,0	80,96
Direcció de Drets Civils	1	8	4		13	54,2	76,92
Direcció de Participació Social	1	6	1		8	51,9	62,50
Direcció de Salut	2	3	2		7	49,1	85,71
Total Direccions	17	138	31		186		
Mitjana d'edats	48,0	44,0	49,0		46,0		
% dones	70,59	78,98	83,87		79,03		
Departament de Comunicació	1	2	2		5	34,2	60,00
Departament d'Administració i Personal	1	3	11	8	23	49,3	47,83
Secretaria Técnicojurídica	1	2	1		4	48,0	75,00
Departament de Serveis Tècnics	1	2	1		4	51,0	50,00
Departament de Recerca i Coneixement	1	4	2		7	47,3	42,86
Total Departaments	5	13	17	8	43		
Mitjana d'edats	54,00	47,3	43,2	55,3	48,0		
% dones	20,00	38,46	70,59	37,5	48,84		
Instituts							
Institut Municipal de Serveis Socials	51	430	116	15	612	41,9	84,82
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	6	38	20		64	45,8	79,68
Agència de Salut Pública	8	226	105		339	43,1	79,74
Total Instituts	65	694	241	15	1.015		
Mitjana d'edats	48,2	40,2	46,7	62,3	42,6		
% dones	79,99	84,00	81,53	60,00	82,80		

ESTRUCTURA FUNCIONAL



Recursos

Des de finals del 2009, dins de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania també hi ha l'Arxiu i Gestió Documental, departament que té una dependència

funcional de la Gerència, però no orgànica, ja que depèn de la Direcció Executiva del Sistema Municipal d'Arxius.

Arxiu i Gestió Documental

Missió

El Responsable d'Arxiu i Gestió Documental té com a missió implantar i supervisar les actuacions en matèria de gestió documental i arxivística en l'àmbit d'actuació de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania, sota els criteris generals de la política arxivística de l'Ajuntament de Barcelona que estableix la Direcció Executiva del Sistema Municipal d'Arxius. Vegeu: <http://www.bcn.cat/arxiu/>

Entorn

Emmarcat en el pla Barcelona 2.0 de construcció del nou model de gestió del consistori, per poder assolir els nous reptes de la Barcelona actual, el 21 de setembre de 2009 es va aprovar el Decret d'Alcaldia que estructurava la Direcció Executiva del Sistema Municipal d'Arxius. Aquesta disposició va facultar la implantació d'un nou model d'arxius de districte i de sectors, la finalitat del qual era equilibrar les intervencions arxivístiques en els diferents àmbits de l'Administració municipal.

El treball arxivístic en els sectors té com a finalitat dur a terme els projectes d'anàlisi documental i la implantació del Sistema AIDA (Administració Integral de Documents i Arxius).

L'any 2010 ha estat clau per aplicar i avaluar aquest nou model d'organització dels arxius municipals.

Recursos

Pel que fa a recursos de personal, en el nou model d'organització es dibuixava la dotació d'un tècnic mitjà i d'un auxiliar per a donar suport al responsable d'Arxiu i Gestió Documental.

L'Àrea disposava d'un tècnic mitjà que feia tasques d'arxiu i la preparació de transferències a l'Arxiu Municipal Contemporani amb el suport de la Direcció Executiva del Sistema Municipal d'Arxius. Aquest tècnic ha passat a donar suport al responsable d'Arxiu i Gestió Documental.

A més dels recursos humans propis, l'any 2010

s'ha disposat del reforç de recursos externs: s'ha contractat un servei de suport a l'empresa ADO-CAT (experts en documentació), per implantar la gestió documental.

Pel que fa als recursos econòmics, el pressupost ha anat a càrrec de la Gerència de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania.

Activitat

Pel que fa a infraestructures, s'ha adequat, en la nova seu de l'Àrea, un espai que funciona com a dipòsit documental, que ha suposat una millora respecte a l'anterior, ja que està dotat de mesures de seguretat, detectors i alarmes de foc, així com d'un aparell per mesurar la temperatura i la humitat. D'altra banda, el dipòsit té mobiliari d'arxiu: armaris compactes i noves prestatgeries.

Les actuacions realitzades al llarg del 2010 han estat:

a) Identificació de la documentació, auditoria i mapa documental:

- Anàlisi de l'organigrama, funcions, competències i legislació.
- Entrevistes als gestors de la documentació.
- Estudi de la documentació generada desada a les oficines i al dipòsit.

b) Tractament i organització de la documentació:

- Sessions informatives/formatives.
- Descripció al programa de gestió d'arxius Albalà.
- Transferències al dipòsit documental de l'Àrea.
- Assessorament a oficines, per tal que puguin organitzar els arxius de gestió.
- Gestió del préstec.
- Coordinació del projecte de preparació de les transferències als arxius municipals de districte dels expedients familiars dels trenta-set Centres de Serveis Socials distribuïts territorialment per la ciutat, amb el suport de dotze persones del Pla d'Ocupació. Definició de les directrius i pautes de consulta.
- Organització i planificació de les actuacions al dipòsit d'arxiu.

c) Implantació del sistema de gestió documental de l'Ajuntament de Barcelona (Sistema AIDA):

- S'ha començat a treballar per implantar el sistema a l'Àrea i a l'Institut Municipal de Serveis Socials.

Actuacions o esdeveniments rellevants

El 2010 s'ha presentat, i s'ha aprovat, un projecte anomenat «Tractament documental preliminar a la digitalització: gestió i organització de la documentació», que ha tingut el suport de recursos de la convocatòria extraordinària del Pla d'Ocupació 2010.

Els objectius d'aquest projecte han estat, d'una banda, tractar el conjunt de documents que es gestiona des del Servei i ubicar-lo en les unitats d'instal·lació per a la seva conservació definitiva; i, de l'altra, preparar-lo per transferir-lo als Arxius Municipals de Districte, per donar un millor servei a la mateixa Administració i a la ciutadania.

El tipus de documentació al qual s'ha fet el tractament documental són els expedients d'atenció social, individual i familiar que van generar els trenta-set Centres de Serveis Socials distribuïts territorialment per la ciutat, durant el període que abraça des de finals dels anys vuitanta del segle xx fins als anys 2005-2010. Es tracta dels expedients considerats tancats. En total han rebut tractament documental i s'han transferit als Arxius Municipals de Districte 77.000 expedients.

La coordinació de tot el projecte ha anat a càrrec de la responsable d'Arxiu i Gestió Documental de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania (Direcció Executiva del Sistema Municipal d'Arxius).

Reptes de futur per al 2011

Per tal de portar a terme una bona gestió del servei d'arxiu, esmenem una sèrie de propostes encaminades a aplicar i vetllar pel compliment de les normes que regulen l'organització i el funcionament dels documents i de l'arxiu.

- Crear l'Arxiu Central de l'Àrea (documentació de cinc a quinze anys).

- Consolidar la implantació del sistema de gestió documental a les oficines: codi de classificació (AIDA), préstec i transferència.

- Adequar el quadre de classificació uniforme de documents a la secció X100.

- Identificar sèries a eliminar (portar a dictamen de la Comissió Municipal d'Avaluació i Accés a la Documentació) i identificar sèries a conservar a l'Arxiu Central de l'Àrea. Aplicació del calendari de conservació.

- Descripció les sèries documentals de conservació al programari de gestió d'arxius.

- Identificar les sèries de conservació de més de quinze anys per transferir a l'Arxiu Municipal Contemporani.

- Estudiar la documentació que custodien els serveis i equipaments externs i els serveis externalitzats.

- Estudi dels organismes autònoms de l'Àrea: Institut Municipal de Serveis Socials, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i Agència de Salut Pública.

- Engregar processos de digitalització de documentació i els seus instruments de descripció per a facilitar-ne la consulta.

- Implantar i fer el seguiment dels instruments de gestió documental als projectes d'e-expedients, als sistemes d'informació i a la tramitació electrònica dels procediments administratius.

Núria Postico i Soler

Responsable d'Arxiu i Gestió Documental

Taula 3. Indicadors de gestió documental

Arxiu i Gestió Documental, 2010

	2009	2010	% Increment
Nombre de transferències de documentació	2	17	750,00
Volum de transferències de documentació (ml)	5	129	2.480,00
Nombre de sessions formatives/informatives	2	3	50,00
Nombre d'assistents a les sessions	35	16	-54,29
Nombre d'assessoraments a oficines	6	42	600,00
Nombre d'entrevistes d'auditoria	15	4	-73,33

Taula 4. Indicadors de tractament arxivístic

Arxiu i Gestió Documental, 2010

	2009	2010	% Increment
Documents descrits al programa de gestió d'arxiu (Albalà)	147	12.510	-
Documents que han rebut tractament tècnic	-	77.000	-
Centres on s'ha intervingut	-	37	-

Taula 5. Indicadors de consulta i préstec

Arxiu i Gestió Documental, 2010

	2009	2010	% Increment
Sol·licituds de préstec de documentació	-	90	-
Unitats documentals en préstec a les oficines	-	95	-
Usuaris interns	-	7	-

La Direcció Executiva del Sistema Municipal d'Arxius es va aprovar el 21 de setembre de 2009, per la qual cosa alguns indicadors d'aquest servei comencen a tenir valors el 2010.

2

Direcció
Executiva
d'Acció Social

Missió

La Direcció Executiva d'Acció Social té com a missió contribuir a fer de Barcelona una ciutat inclusiva i solidària, on totes les persones, de totes les edats, orígens i condicions, puguin portar a terme els seus projectes vitals amb la màxima autonomia i igualtat, i accedir als recursos bàsics que faciliten el desenvolupament humà, tot garantint la vinculació a relacions i xarxes socials significatives.

Entorn

Durant l'any 2010, l'actuació de la Direcció Executiva d'Acció Social ha estat marcada per:

- L'articulació amb l'Institut Municipal de Serveis Socials, dedicat a la gestió dels Centres de Serveis Socials, amb qui la Direcció comparteix una esfera d'activitat pel que fa a la planificació i provisió de recursos i serveis.
- La crisi, que ha afectat greument moltes famílies, i les demandes que aquestes han fet als Serveis Socials. Això ha fet que s'haguessin d'ampliar les prestacions d'alguns serveis, especialment els dedicats a les persones més vulnerables.
- L'aprovació de la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- L'aprovació pel Parlament de Catalunya del Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya, que fixa els reptes i objectius que ha d'assolir el Sistema Català de Serveis Socials fins al 2013. Aquest Pla afecta quant a l'accés de les persones als Serveis Socials, la qualitat del sistema, el treball en xarxa, la tasca dels professionals i la innovació i el coneixement. Cada territori n'ha de fer la seva pròpia concreció.

Recursos

Pel que fa als recursos econòmics, la taula 6 mostra la liquidació del pressupost.

Pel que fa als recursos humans, la Direcció d'Acció Social (incloent-hi la direcció Executiva i la Direcció Tècnica), compta amb 142 persones, de les quals 115 són dones (81%).

Taula 6. Liquidació del pressupost

Direcció d'Acció Social, 2010

Capítol	Euros	%
Personal	6.982.885,28	9,39
Béns corrents i serveis	34.509.014,62	46,38
Transferències corrents	29.770.824,40	40,01
Inversions	3.138.556,39	4,22
Total	74.401.280,69	100

Aquest pressupost inclou Direcció Executiva i Direcció Tècnica d'Acció Social.

Activitat

Departament de Serveis Socials Bàsics

Aspectes de control de gestió, planificació

i avaluació qualitativa

Aquest Departament ha continuat fent el control de la gestió, la planificació i l'avaluació qualitativa dels serveis que en depenen: Servei d'Atenció a Domicili (SAD), Teleassistència, Llei de promoció de l'autonomia personal i l'atenció a la dependència (LAPAD), Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER) i Acció Comunitària. Pel que fa al servei de *Teleassistència*, a finals del 2010 hem arribat a més de 49.300 usuaris actius. A més, destaquem el disseny i la posada en funcionament del servei de Teleassistència per a persones sordes, amb la realització d'una prova pilot amb vint usuaris/àries. Aquesta prova pilot està aportant observacions i propostes de millora per estendre'n l'ús entre aquest col·lectiu.

L'enquesta de satisfacció del *Servei d'Atenció a Domicili* realitzada els mesos de juny i juliol de 2010 entre els usuaris i usuàries dels serveis, el seu entorn cuidador i els professionals del SAD, va donar els resultats següents: la puntuació de la valoració que fan els usuaris i usuàries del servei és d'un 8,1 i l'entorn cuidador (principalment fills/es i cònjuges) d'un 7,9.

Entre la població en general, el grau de coneixement se situa, el mes de juny, en el 44,9% de la població.

Aspectes de validació, de definició de processos i de relació interadministrativa relacionats amb la LAPAD

Des de la Direcció d'Acció Social s'ha liderat el grup motor de professionals que es dediquen a

l'atenció de la dependència. En el marc d'aquest grup de treball, es difonen els canvis, les noves circulars o novetats en les prestacions que han de ser conegudes pels Centres de Serveis Socials.

Un equip de set professionals realitza les revisions i validacions de tots els plans individuals d'atenció (PIA), elaborats pels treballadors socials dels Centres de Serveis Socials, prèvia derivació al Consorci de Serveis Socials. L'any 2010 s'han validat 13.225 PIA.

L'equip central de tècnics d'atenció a la dependència realitza periòdicament la formació dels professionals que es van incorporant a fer PIA des dels Centres de Serveis Socials. L'any 2010 s'han fet 2.225 hores de formació en aquesta matèria.

Dues de les professionals de l'equip tècnic central de validació de PIA realitzen la coordinació amb el Programa per a la Dependència (PRODEP) per tal d'estar al dia dels canvis i les novetats en el desplegament de la Llei.

El Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CS-SBCN) ha muntat un dispositiu de suport per a l'elaboració dels PIA, per tal de reduir la llista d'espera de la ciutat de Barcelona. Des d'aquest dispositiu se n'han elaborat 6.925 des del seu inici, 2.650 durant l'any 2010.

Aspectes de suport a la implantació del Model de Serveis Socials Bàsics

Des del Departament de Serveis Socials Bàsics s'ha donat suport a la implantació a diferents Centres de Serveis Socials del Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzat amb sistema de cita prèvia, dins del procés de millora d'atenció i millora de l'accessibilitat de les persones als serveis socials. Altres punts destacables són:

- S'han posat en funcionament tres nous Plans d'Acció Comunitària, als barris de Navas, Camp d'en Grassot i les Corts. En total hi ha 41 Plans de Desenvolupament Comunitari (PDC) i 283 projectes comunitaris.
- S'ha signat un conveni amb la Fundació "La Caixa" per a l'impuls de tres projectes d'intervenció comunitària interculturals als barris del Clot - Ciutat Meridiana, Vallbona - Torre Baró i Raval.
- S'ha posat en funcionament un nou Banc del Temps

al barri de Can Baró del districte d'Horta-Guinardó.

- Barcelona és la promotora d'un projecte comunitari d'abast internacional —EUMED Cities— en el qual també participen les ciutats marroquines de Tànger i Fes, i la libanesa de Ghobayré, que s'ha dut a terme el 2010 i continuarà el 2011, amb la finalitat de definir un model d'intervenció comunitària que pugui ser aplicable a altres ciutats de la Mediterrània.

- Finalment, s'ha elaborat i presentat el document *Barcelona per l'Acció Comunitària: plans, projectes i accions comunitàries*, que reflecteix una bona part de l'acció comunitària que es desenvolupa a la ciutat de Barcelona.

- S'han iniciat les obres d'adequació i accessibilitat a l'equipament del SAIER de Paral·lel, que repercutiran en unes millors condicions per a l'atenció de la ciutadania.

- En els Serveis de Mediació Intercultural s'ha ampliat el servei de traducció de documents i d'interpretació presencial.

Taula 7. Indicadors d'inclusió en l'àmbit de la ciutadania

(integració social i interculturalitat)
Direcció d'Acció Social, 2010

	2009	2010
Persones ateses al SAIER	17.889	18.128
Unitats d'atenció al SAIER	49.767	40.900

Servei de Mediació Intercultural

Intervencions de mediació interpersonal	2.341	2.059
Intervencions de mediació veïnal i comunitària	61	202

Serveis d'Acolliment Lingüístic

Persones nouvingudes inscrites en cursos de català	28.771	28.319
Persones nouvingudes inscrites en cursos de català procedents del SAIER	1.097	1.001
Intervencions de traducció telefònica	697	539
Intervencions de traducció presencial	713	2.219

Departament de Gent Gran

En l'àmbit de la Gent Gran, s'ha continuat gestionant els centres residencials, habitatges amb serveis, el Servei d'Acolliment d'Urgència i les acollides al programa Respir.

Taula 8. Atenció social a la gent gran
Direcció d'Acció Social, 2010

	2009	2010
Persones grans ateses amb servei de Teleassistència	42.153	48.221
Llars de gent gran ateses al Servei d'Atenció Domiciliària	10.524	12.599
Persones grans ateses al programa Respir d'estades temporals	517	492
Persones grans acollides d'urgència	483	476
Persones grans en habitatges municipals amb serveis	1.085	1.070

A més, s'ha dut a terme les accions següents:

- **Xarxa de Famílies Cuidadores.** S'ha elaborat una guia sobre les entitats dels àmbits de salut i serveis socials que donen suport a les famílies afectades. Les entitats de la Xarxa havien treballat molt demanant millores legislatives per afavorir l'atenció de persones amb necessitats especials d'atenció, i aquest any, finalment, s'ha aconseguit.

- **Gestió eficient del Servei d'Acolliment i Urgències a la Vellelesa (SAUV).** Amb l'objectiu de realitzar una gestió més eficient, s'han fet uns protocols d'actuació amb les places dels centres residencials dedicades a l'acolliment d'urgències, que ha permès escurçar i millorar la gestió de recerca del recurs definitiu per a les persones acollides, cosa que, a més, ha repercutit en l'optimització del pressupost disponible.

- **Acreditació de la qualitat de les residències.** La residència Fort Pienc ha fet tot el procés de tramitació per obtenir el certificat de qualitat de la Joint Commission i a primers de gener del 2011 ja disposaran de la certificació.

- **Casals i Espais de Gent Gran.** Dins del Pla de Millora dels Casals i Espais de Gent Gran s'ha fet un procés participatiu per aprovar el règim de funcionament dels Casals. El procés de millora ha continuat i a finals de l'any, 21 dels 39 Casals i Espais de Gent Gran ja estan adequats al Pla de Millora.

- També s'ha fet formació de professionals per a la promoció del voluntariat als Casals de Gent Gran.

- Al Casal de Ciutat Vella s'ha fet tot un procés de sensibilització sobre la realitat del col·lectiu LGBT amb la finalitat de promoure unes condi-

cions favorables per tal que les persones grans homosexuals puguin participar en espais de trobada específics per a persones grans i expressar la seva sexualitat i els seus afectes. El procés ha finalitzat amb la realització de dos cinefòrums.

- **Aules Informàtiques per a Gent Gran.** S'han inaugurat dues aules informàtiques per a gent gran: una a Ciutat Vella (Pati Llimona) i una altra a Sants-Montjuïc (Sant Cristòfol), completant així una xarxa de dinou aules informàtiques a la ciutat, conveniades amb la Fundació "La Caixa" i instal·lades en equipaments municipals.

- **Formació sobre el tema LGBT (lesbianes, gais, bisexuals i transsexuals) per als professionals de les residències de gent gran.** Una de les mesures del Pla LGBT era la formació dels professionals que tenen cura de les persones grans. S'ha començat per fer la formació dels professionals de les residències.

Departament de Persones Vulnerables

De les activitats desenvolupades pel Departament al llarg de l'any 2010, en destaquem les següents:

- **Constitució de la Xarxa Cultura per la Inclusió Social.** El 26 de maig de 2010 es va constituir la Xarxa Cultura per la Inclusió Social. Aquesta iniciativa, dins del marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, és producte de la col·laboració entre l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania i l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), a la qual se sumen nombroses entitats de la societat civil en representació dels àmbits de la cultura i de l'acció social. El mes de juliol es va realitzar la primera jornada de treball, en què es van presentar les primeres eines per a la construcció de coneixement sobre projectes culturals orientats a la inclusió.

- **Habitatges per a menors immigrants.** S'han posat en funcionament dos habitatges per a l'atenció de menors immigrants, derivats pel Servei de MEINA (menors estrangers indocumentats no acompanyats) o bé extutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), amb un total de dotze places.

- **Menjador Sant Rafel.** S'ha fet un conveni amb les Germanes Hospitalàries de Sant Rafel per a

vint-i-quatre places de menjador. Aquest menjador passa a formar part de la xarxa de què disposen els Serveis Socials municipals.

- **Places de Centres de Dia.** S'han posat en funcionament trenta places al Centre de Dia de Nou Barris i s'ha incrementat en deu places el Centre de Dia de Meridiana. En total, quaranta places més que complementen els recursos residencials amb recursos d'allotjament, d'higiene, de relacions humanes i d'inscripció social.

- **Places d'Habitatges d'Inclusió.** Aquest any s'ha signat un conveni amb la Federació d'Associacions de Veïnes i veïns de Barcelona (FAVB) que ha permès posar en funcionament dos habitatges d'inclusió amb un total de nou places. Conjuntament amb Prohabitatge, també s'han posat en funcionament cinc habitatges més, per a cinc unitats familiars, de manera que es pot acollir un total de vint persones. Finalment, amb Creu Roja s'ha posat en funcionament un altre habitatge amb quatre places. Al final del 2010 hi ha 34 habitatges amb un total de 148 places.

- **Taula d'emergències.** Ha començat a funcionar la taula d'emergències per a l'adjudicació d'habitatges socials a persones/famílies amb especial vulnerabilitat de tota la ciutat. El 2010 s'ha adjudicat un total de 140 habitatges des de la taula d'emergències.

Taula 9. Atenció a les persones vulnerables

Direcció d'Acció Social, 2010

	2009	2010
Places en Centres d'Acolliment	738	782*
Places de Centres de Dia	235	275
Persones ateses pels equips del SIS/SASPI	4.291	4.512
Persones acollides en centres residencials	3.566	3.619
Persones ateses en habitatges d'inclusió	162	204
Persones ateses en Centres de Dia	2.444	2.753

(*) Inclou 148 places dels habitatges d'inclusió.

Departament d'Infància i Famílies

A més de continuar gestionant els Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) i el Centre Obert del Districte de Sant Martí, el 2010 s'ha fet la definició del Model d'Atenció a la Infància en Risc, de forma coordinada amb la DGAIA i el Con-

sorci de Serveis Socials. El Centre Obert està ja plenament consolidat i es prepara l'obertura d'un altre centre per al 2011, al districte de les Corts.

Des del Departament, també s'ha fet el disseny del Model d'Equipament Infantil de Ludoteques. Al Casal de Barri de Cosa Nostra, al districte de Nou Barris, s'ha inaugurat la tercera Ciberaula, mitjançant un conveni amb la Fundació "La Caixa".

Taula 10. Infància

Direcció d'Acció Social, 2010

	2009	2010
Menors atesos/es pels EAIA	3.361	3.195
Centres Oberts conveniats	14	14
Nombre d'inscripcions a campanyes	67.478	57.168

Servei d'Urgències i Emergències Socials

S'ha continuat desplegant el model d'atenció definit el 2009, alhora que s'ha treballat preparant la certificació ISO de qualitat que, a més, s'ha aconseguit ja aquest mateix any, i s'ha realitzat una jornada sobre les emergències socials.

Amb motiu de la visita del Papa a la ciutat de Barcelona, el Servei d'Urgències i Emergències Socials ha col·laborat activament en tot l'operatiu de seguretat i logística.

A partir de les enquestes de valoració que es fan a les persones ateses sobre la prestació del servei, els resultats indiquen un alt nivell de satisfacció. Sobre el tracte rebut pels professionals, totes les valoracions oscil·len entre 8 i 10 (puntuació màxima), la mitjana és de 9,3. En la valoració del servei rebut, les valoracions oscil·len entre 9 i 10 i la mitjana és de 9,7.

Taula 11. Urgències i emergències

Direcció d'Acció Social, 2010

	2009	2010
Nombre d'actuacions dels Plans d'Emergència activats	11	14
Nombre d'actuacions d'emergències ordinàries	51	31
Persones allotjades per emergències socials	630	1.289
Persones ateses per emergències socials	1.520	1.770
Import dels ajuts econòmics (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona, CUESB)	7.375,93 €	8.438,08 €
Nombre d'atencions a caigudes	2.292	2.470
Nombre de desnonaments i desallotjaments	27	56
Unitats d'atenció a domicili (CUESB)	3.312	3.745
Unitats d'atenció al CUESB	25.555	19.375

Servei de Gestió de Conflictes d'Àmbit Social a l'Espai Urbà

El Servei de Gestió de Conflictes d'Àmbit Social a l'Espai Urbà té com a missió mantenir les condicions de convivència entre la ciutadania, analitzant i dissenyant plans d'intervenció coordinada i de manera conjunta amb altres serveis i recursos, tant municipals com externs, en les situacions de conflicte obert que es puguin produir a la ciutat. El Servei també duu a terme una tasca preventiva de diagnosi dels territoris, i recomana propostes d'actuacions per facilitar la convivència, el civisme i la tolerància entre la població.

Durant l'any 2010 s'ha intervingut en 35 localitzacions distribuïdes en nou dels deu districtes de la ciutat, de les quals nou han estat continuïtat d'intervencions de l'any anterior i vint-i-sis han estat noves demandes del 2010. Els districtes de Sants-Montjuïc i Horta-Guinardó són els que han tingut un major nombre d'espais d'intervenció (vuit i sis, respectivament).

En comparació amb l'any passat, les intervencions iniciades el 2010 han requerit una major intensitat en la intervenció, tant pel volum d'hores a l'espai públic dedicades pels professionals com per la fase d'intervenció a la qual s'ha arribat en cada situació. En total, han estat 3.273 hores d'intervenció a l'espai públic.

Enguany s'ha consolidat la coordinació amb els districtes de la ciutat, dins de les noves pautes organitzatives iniciades el 2009, amb la realització d'un treball transversal amb les deu Direccions de Serveis de Territori i els seixanta-cinc tècnics de barri com a interlocutors referents del Servei, així com amb la Gerència de l'Àrea de Prevenció i Seguretat i els deu tècnics de Prevenció de la ciutat.

Reptes de futur per al 2011

Els principals reptes que es planteja la Direcció Executiva d'Acció Social per al 2011 són:

- Continuar la gestió del desplegament de la Llei de promoció de l'autonomia personal i l'atenció a la dependència (LAPAD), que incorpora el grup 1, nivell 2 de dependència, i que suposarà un augment considerable d'usuaris i usuàries.
- Posar en funcionament i gestionar un altre Centre Obert municipal per a infants.
- Posar en funcionament tres promocions d'habitatges amb serveis per a gent gran amb un total de 128 places.

Jordi Sánchez i Massip

Director d'Acció Social

Taula 12. Indicadors de producció dels serveis**Direcció d'Acció Social, 2010**

Departament de Serveis Socials Bàsics	2007	2008	2009	2010	% 2007/2010
Unitats d'intervenció als Centres de Serveis Socials	153.099	176.711	192.040	198.451	29,62
Persones ateses als Centres de Serveis Socials	44.943	51.018	55.188	61.300	36,39
Llars amb Serveis d'Atenció Domiciliària	7.308	10.478	12.465	14.790	102,38
Persones ateses amb Serveis d'Atenció Domiciliària	8.177	11.622	13.799	16.285	99,16
Persones ateses pel servei de Teleassistència	30.024	38.525	42.153	49.182	63,81
Aparells en funcionament al final de l'any	25.250	31.629	35.406	41.342	63,73
Sol·licituds de reconeixement de situació de dependència	7.616	12.134	19.706	21.608	183,72
PIA finalitzats	4	7.748	10.004	13.225	330.525,00
Persones ateses pel SAIER	20.417	21.125	17.889	18.128	-11,21
Departament d'Infància i Famílies	2007	2008	2009	2010	% 2007/2010
Menors en risc atesos/es als EAIA	3.315	3.065	3.361	3.195	-3,62
Departament de Gent Gran	2007	2008	2009	2010	% 2007/2010
Estades en residències	89.807	95.514	105.293	106.569	18,66
Estades en Centres de Dia	16.679	16.923	15.788	15.650	-6,17
Persones acollides en habitatges amb serveis	735	885	1.085	1.070	45,58
Persones acollides al servei d'estades temporals (Respir)	573	559	517	492	-14,14
Departament de Persones Vulnerables	2007	2008	2009	2010	% 2007/2010
Persones ateses pels equips d'inserció social	3.902	4.164	4.291	4.158	6,56
Persones allotjades al servei residencial d'estada limitada	-	4.485	3.698	3.619	-9,75
Persones ateses pel servei d'acolliment diürn	-	2.120	2.444	2.753	106,68
Persones ateses als menjadors socials	11.232	11.496	12.720	11.572	3,03
Nombre d'àpats servits	243.126	229.354	346.440	349.443	43,73
Servei d'Urgències i Emergències Socials	2007	2008	2009	2010	% 2007/2010
Persones afectades per sinistres i ateses pel servei	722	759	1.481	1.770	145,15
Servei de Gestió de Conflictes en l'Àmbit Social	2007	2008	2009	2010	% 2007/2010
Espais d'intervenció	51	66	59	35	-31,37
Hores d'intervenció	4.091	4.472	3.640	3.273	-20,00

3

Direcció
Tècnica
d'Acció Social

Missió

La Direcció Tècnica d'Acció Social té com a missió donar suport tècnic al conjunt de l'organització de la Direcció d'Acció Social i de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSSB), per tal de fer viables els processos estratègics de canvi i millora de l'atenció social que s'estan impulsant i que impacten, de forma interrelacionada, tant en l'estructura central com en la territorial dels serveis socials municipals.

Entorn

Els treballs de gestió del canvi realitzats en el marc del Projecte CINTRA (desenvolupament operatiu i implantació del Model de Serveis Socials Bàsics) al llarg de l'any 2008 i 2009 han generat un clima favorable per entomar els reptes fixats per a l'any 2010, vinculats a la implantació del Model a escala de ciutat. Entre els treballs que hi han influït més directament, destaquem el pla de desenvolupament del lideratge de les direccions dels Centres de Serveis Socials i el Projecte dels Centres de Serveis Socials experimentals.

La constitució i posada en marxa de l'IMSSB durant aquest període ha anat associada al repte d'anar forjant els encaixos imprescindibles entre tots els actors participants de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania, per tal de garantir el desenvolupament de la implantació del Model de Serveis Socials Bàsics en les millors condicions possibles.

Externament, la Generalitat de Catalunya ha definit durant l'any 2010 les bases del Model de Serveis Socials Bàsics de Catalunya, que pren com a referència el Model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona. Això reforça positivament la nostra experiència reforçant-ne el valor dins la nostra organització i projectant-la enfora.

També, amb la Llei 14/2010, de 27 de maig, de drets i oportunitats en la infància i l'adolescència, s'incorpora un nou canvi normatiu que té un impacte molt rellevant, tant en els Serveis Socials Bàsics com en els Especialitzats que actuen en aquest àmbit.

Finalment, ha continuat creixent el nombre i la diversitat de persones que acudeixen als Serveis Socials, en bona part a causa de dos factors: el procés d'universalització dels Serveis Socials (i en aquest sentit, cal esmentar el desplegament progressiu de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones amb dependència) i l'impacte de la crisi econòmica.

Recursos

L'equip continua configurat en funció dels dos nuclis definits inicialment l'any 2008: un de Desenvolupament Tècnic i Organitzatiu (DTO), format per quatre tècniques, i un altre de Gestió de Sistemes d'Informació (GSI), format per sis tècnics, més una responsable. Aquest segon nucli, alhora, s'organitza en tres unitats de treball: la de Projectes, la d'Atenció a Incidències i la d'Explotació de Dades. Dins la lògica global de funcionament de l'equip, durant el 2010 s'ha continuat treballant els mecanismes d'articulació dels dos nuclis.

L'any 2010 l'equip de la Direcció Tècnica s'ha reforçat, temporalment, per poder assumir adequadament la funció de suport i seguiment del procés d'implantació a la ciutat del Model de Serveis Socials Bàsics.

En el nucli DTO han estat treballant en aquesta tasca, des de l'abril del 2010, tres professionals provinents de Centres de Serveis Socials experimentals, que han realitzat funcions de referents d'implantació. El GSI s'ha reforçat amb la incorporació d'una tècnica i amb el suport d'un dispositiu extern de formació i suport integrat per cinc professionals. També s'ha incorporat, des del mes de març, la figura d'una professional que dona suport administratiu a l'equip.

La Direcció Tècnica d'Acció Social ha continuat gestionant el pressupost de la Direcció d'Acció Social i de l'Institut Municipal de Serveis Socials orientat a formació.

Activitats

Durant l'any 2010, la Direcció Tècnica d'Acció Social ha continuat organitzant la seva activitat en quatre grans àrees:

- a) Planificació i programació.
- b) Models i processos d'atenció.
- c) Estratègies i processos organitzatius.
- d) Desenvolupament professional.

En cadascuna d'aquestes quatre àrees de treball s'implementen les funcions següents:

- Disseny i impuls.
- Suport tècnic i acompanyament.
- Monitorització i avaluació.

Hem continuat treballant a partir dels valors i principis que vam definir inicialment per orientar l'acció de l'Equip de la Direcció Tècnica:

- Visió global, estratègica i positiva.
- Dotar de sentit allò que fem.
- Rigor, treball sistemàtic i flexibilitat.
- Reflexionar sobre la pràctica per aprendre'n i millorar permanentment.
- Aprofitament màxim dels recursos del propi equip i de l'organització.
- Apostar per la cooperació i el treball col·laboratiu, des d'una posició humil, generosa, d'escolta i aprenentatge col·lectiu.
- Capacitat d'arriscar, innovar i ser creatius.
- Capacitat i obertura per sentir-nos part del procés de canvi, estar disposats a canviar i entendre i comprendre les resistències al canvi, aportant elements per abordar-les.

Els processos estratègics que estructuraven el programa general de treball de l'equip de la Direcció Tècnica i les accions que s'han prioritzat al llarg del 2010 són:

A escala de ciutat

Suport als programes d'acció de ciutat dels Departaments de la Direcció Executiva de la Direcció d'Acció Social.

L'any 2010 s'ha prioritzat el suport i el treball conjunt a l'entorn d'alguns projectes de l'àmbit d'atenció a la infància i famílies (disseny tècnic i operatiu del Model d'Atenció a la Infància en risc, realitzat de forma col·legiada amb el Consorci de Serveis Socials Bàsics i la Generalitat de Catalunya; dissenys preliminars del Servei d'orientació i asses-

sorament a famílies en el marc dels Serveis Socials Bàsics; Pla de Millora de l'Atenció Social a la Infància, Adolescència i Família, en el marc de la Llei de drets i oportunitats de la infància i adolescència, etc.).

A escala territorial

Model de Serveis Socials Bàsics i Projecte CINTRA, a partir del qual s'implementa la fase de desenvolupament tècnic-operatiu i d'implantació del model (experimental i de ciutat) i l'estratègia de gestió del canvi associada a aquesta.

- Treballs de desenvolupament tècnic i operatiu del Model de Serveis Socials Bàsics

Al llarg de l'any 2010 s'ha realitzat una extensa tasca de disseny i definició d'elements del Model per poder-los implementar. Un element clau van ser els treballs de revisió i redisseny d'alguns elements provats en els Centres de Serveis Socials experimentals, de forma prèvia a la implantació de ciutat.

El Pla de Desenvolupament Tècnic i Operatiu del Model de Serveis Socials Bàsics agrupa tots aquests treballs en diferents eixos: conceptual, metodològic, organitzatiu, comunicatiu, tecnològic i de suport professional. A continuació s'esmenten alguns dels principals treballs desenvolupats en el marc d'aquest pla:

- Glossari de termes associats al model d'atenció social definit.
- Definició/actualització permanent del catàleg de serveis en clau d'orientació externa o adreçada a la ciutadania.
- Treballs preliminars associats al Manual de processos i procediments dels serveis que integren el catàleg.
- Disseny operatiu i funcional del circuit d'atenció: lògica, unitats que el configuren (unitat de gestió administrativa, unitat de primera atenció i unitat de seguiment, tractament i acció col·lectiva), dinàmica i articulació (nexes), criteris per a la circulació de casos.
- Disseny de l'arquitectura d'espais de treball intern de l'equip d'un Centre de Serveis Socials.

- Revisió de funcions, rols i posició de figures professionals en el marc dels Serveis Socials Bàsics. Definició de l'atenció psicossocial i de l'acció socioeducativa.
- Definició dels nivells de planificació. Metodologia per al disseny dels programes d'acció dels Centres de Serveis Socials.
- Model tècnic i organitzatiu per a l'atenció urgent i preferent des dels CSS.
- Criteris tècnics i metodològics per a atorgar ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió als Centres de Serveis Socials.

Tots aquests treballs de definició i disseny s'han realitzat a partir d'una dinàmica permanent de treball col·laboratiu amb molts actors diferents.

- Treballs d'implantació del Model de Serveis Socials Bàsics

Dels Centres de Serveis Socials experimentals als Centres de Serveis Socials de referència

Conclusa la fase d'implantació experimental, i al llarg de tot l'any 2010, els tres Centres de Serveis Socials de la Marina, la Barceloneta i Dreta-Fort Pienc que havien estat experimentals durant l'any 2009, han passat a ser Centres de Serveis Socials de referència. En aquests tres Centres s'han continuat provant alguns elements vinculats al Model (com ara: criteris tècnics i metodològics en relació amb la circulació de casos en el circuit d'atenció, pautes per al suport de les Unitats Geriàtriques d'Aguts a l'entorn de les tasques administratives associades a l'elaboració de Programes Individuals d'Atenció, el Servei d'Informació d'Ajuts i Subvencions, etc.). Els tres Centres de Serveis Socials també han dissenyat i desenvolupat al llarg de l'any el seu Pla de Millora.

Desenvolupament de les fases previstes de l'estratègia d'implantació de ciutat del Model de Serveis Socials Bàsics

- Tal i com era previst, durant el primer trimestre es va dur a terme la fase de preparació que, bàsicament, emmarcava tot el treball de constitució i formació dels Equips de Projecte d'Implantació (EPI).

- Durant els mesos de maig a juliol es va desenvolupar la fase d'impuls, que es va centrar, sobretot, en el disseny i desenvolupament del pla de transició de cada Centre de Serveis Socials i en la formació dels seus equips. Aquesta formació va anar a càrrec dels EPI, mitjançant materials didàctics elaborats per la Direcció Tècnica.

- Del mes de setembre i fins al desembre, en el marc de la fase de desenvolupament 1, ja es van implantar en els Centres de Serveis Socials els diferents elements del Model previstos (circuit d'atenció, espais de treball, catàleg de serveis, model d'atenció psicossocial i model d'acció socioeducativa, noves aplicacions, etc.).

Disseny i activació del sistema de suport, seguiment i avaluació en el marc de l'impuls de l'estratègia d'implantació de ciutat del Model de Serveis Socials Bàsics

El 2010 s'ha posat en marxa un sistema integrat de suport, seguiment i avaluació, liderat per la Direcció Tècnica per acompanyar els EPI i els equips dels Centres de Serveis Socials al llarg de les diferents fases que configuren l'estratègia d'implantació del Model a escala de ciutat.

Els treballs de suport i seguiment s'han realitzat, bàsicament, a partir de la figura dels referents d'implantació (sis professionals del nucli DTO de la Direcció Tècnica) i de la configuració de tres zones d'implantació a la ciutat, configurades per tres/quatre districtes cadascuna.

Durant el darrer trimestre del 2010 s'ha dissenyat un sistema d'avaluació que engloba i relaciona tres nivells: el de ciutat, el de territori i el de Centre de Serveis Socials. A cada nivell d'avaluació s'ha associat un producte avaluatiu (la memòria de ciutat, el balanç territorial i l'informe avaluatiu de cada Centre). Els elements que s'avaluen se situen en tres eixos: el grau d'implantació del Model, el procés d'implantació i els resultats/impacte de la implantació. La informació a partir de la qual es realitza l'avaluació en els diferents nivells és de caràcter qualitatiu i quantitatiu.

Taula 13. Formació interna realitzada pels professionals dels Serveis Socials Bàsics

Direcció d'Acció Social, 2010

	Participants				Hores de formació				Cost/ euros
	Dir.	Tec.	Aux.	Total	Dir.	Tec.	Aux.	Total	Total
Formació per a la implantació del Model de Serveis Socials Bàsics	97	437	132	666	4.467	5.136	4.226	13.829	35.185
Formació contínua i d'acollida	Formació sobre la Llei De dependència								
	8	393	133	534	40	1.786	399	2.225	1.785
	Formació contínua i bàsica d'acollida								
	14	119	17	150	72	1.600	82	1.754	6.665
	Total de formació contínua i d'acollida								
	22	512	150	684	112	3.386	481	3.979	8.450
Total de formació	119	949	282	1.350	4.579	8.522	4.707	17.808	43.635

Taula 14. Formació contínua realitzada pels professionals de la Direcció d'Acció Social

Direcció d'Acció Social, 2010

	Participants				Hores de formació				Cost/ euros
	Dir.	Tec.	Aux.	Total	Dir.	Tec.	Aux.	Total	Total
Formació interna professionals de la Direcció d'Acció Social		74		74		1.960		1.960	12.000
Formació externa professionals de la Direcció d'Acció Social	1	85		86	24	1.654		1.678	15.715
Total de formació professionals de la Direcció d'Acció Social	1	159	0	160	24	3.614	0	3.638	27.715

A escala global/transversal

Engloba processos estratègics vinculats, de forma transversal, a les dues escales anteriors.

Els dos grans centres d'activitat en aquesta escala són: l'Estratègia de Desenvolupament Professional i el Pla de Sistemes d'Informació d'Acció Social.

- Estratègia de desenvolupament professional
Formació

Sobre la base de l'exercici de detecció de necessitats formatives realitzat el 2009, s'han realitzat diverses accions formatives que podríem catalogar en dos grans grups: un seria el configurat per totes aquelles que donen suport a l'estratègia de gestió del canvi, vinculada a la implantació del Model de Serveis Socials Bàsics, i l'altre format per la resta d'accions generals de formació contínua (tant de caràcter intern com extern).

Globalment, el 2010 el total d'hores de formació del conjunt de professionals de la Direcció d'Acció Social i de l'IMSSB (21.446 hores) triplica el total d'hores realitzades durant el 2009 (7.617 hores). També cal assenyalar que la docència interna ha tingut un pes molt significatiu.

Supervisió externa dels equips dels Centres de Serveis Socials

S'ha realitzat el seguiment d'aquest servei intern i una avaluació qualitativa a partir de les valoracions dels equips i de les supervidores i supervisors. També s'ha ampliat el banc de supervisors/es.

Taula 15. Supervisió externa dels equips dels Centres de Serveis Socials

Direcció d'Acció Social, 2010

Total de Centres de Serveis Socials que tenen supervisió externa durant el 2010	35
Total de supervisors/es	11
Cost total	55.180,80 €

A més de la supervisió externa, als equips dels Centres de Serveis Socials, s'ha gestionat, fet el seguiment i avaluat el servei de supervisió externa per projectes grupals.

Taula 16. Supervisió externa per projectes grupals

Direcció d'Acció Social, 2010

Total de projectes que han disposat de supervisió	2
Total de supervisors/es	2
Cost total	354,51 €

Pràctiques professionals

Durant tot l'any 2010 s'han formalitzat i actualitzat tots els convenis de pràctiques amb els centres universitaris amb els quals col·laborem. També s'ha fet un seguiment de les pràctiques professionals acordades, tant en els Centres de Serveis Socials com en els EAIA.

Taula 17. Projectes professionals

Direcció d'Acció Social, 2010

Total d'alumnes de pràctiques	12
Total d'universitats amb les quals hem col·laborat	2

Participació en fòrums professionals

Durant l'any 2010 s'ha mantingut un nivell important de presència i participació de tècnics/ques municipals en fòrums professionals. Cal destacar que hem participat també com a ponents en diferents fòrums d'àmbit internacional, per tal de socialitzar i fer difusió de l'experiència d'implantació del Model de Serveis Socials Bàsics.

Taula 18. Participació en fòrums professionals

Direcció d'Acció Social, 2010

Direcció Executiva d'Acció Social	52
Direcció Tècnica d'Acció Social	12
Institut Municipal de Serveis Socials	Dades no disponibles

• Pla de Sistemes d'Informació d'Acció Social

Durant l'any 2010 s'ha continuat realitzant un important desplegament de treball a l'entorn d'aquest Pla. Podem diferenciar els blocs d'activitat següents:

- Associada a projectes ja iniciats i relacionats, majoritàriament, amb la gestió de serveis específics: menjadors socials, Servei d'Atenció i Informació per a Estrangers i Refugiats (SAIER), Renda Mínima d'Inserció (RMI), ajuts econòmics, persones sense sostre, Teleassistència, dependència i Servei d'Atenció Domiciliària (SAD). Altres projectes: Portal del professional i eina de gestió d'incidències.
- Associada a nous projectes: eina d'explotació de dades i tramitació web.
- Associada a la implantació dels Sistemes d'Informació d'Acció Social (SIAS), l'agenda de ges-

tió i el Dispositiu d'atenció telefònica centralitzat. Aquest procés s'ha anat desenvolupant des del setembre del 2010 i culminarà el març del 2011. Ha comportat un ventall molt ampli de processos coordinats, vinculats a la preparació i la formació dels equips professionals, el seu suport (presencial i telemàtic), el seguiment i l'avaluació de la incorporació de les noves eines.

La dimensió i complexitat del Pla ha exigint un esforç important de coordinació global i d'encaix entre els diferents actors participants (Institut Municipal d'Informàtica, Gestió de Sistemes d'Informació, responsables dels diferents serveis, etc.). Aquesta complexitat també ha imposat la necessitat de continuar —aquest any— graduant alguns projectes en lògica de fases, per poder abastar-los amb el màxim de garanties de viabilitat d'implantació. Durant tot l'any 2010 s'ha mantingut l'espai del Comitè Directiu del Pla (trobada mensual) i l'espai de seguiment tècnic del Pla (quinzenal). A partir del setembre també s'ha incorporat un nou espai (setmanal) de seguiment operatiu del desplegament del SIAS i l'agenda de gestió.

Actuacions i esdeveniments rellevants

Sobre la base de tot el que s'exposa en l'apartat anterior, durant el període de referència s'ha impulsat, de forma prioritària, la implantació a la ciutat del Model de Serveis Socials Bàsics. En aquest marc, la implantació dels nous sistemes d'informació (SIAS, agenda de gestió i dispositiu d'atenció telefònica centralitzat, DATC) ha estat un element central.

Per a la Direcció Tècnica això ha suposat la configuració i el desenvolupament d'un sistema integrat de suport, seguiment i avaluació, capaç —amb un criteri d'unitat d'acció— d'adaptar-se a la gran diversitat de ritmes, necessitats, etc., de cadascun dels Centres de Serveis Socials situats a les tres zones d'implantació definides.

Reptes de futur per al 2011

En el marc del Model de Serveis Socials Bàsics, durant l'any 2011, des de l'equip de la Direcció Tècnica pensem que caldria donar prioritat als

aspectes següents:

- Introduir els nous elements del Model previstos per a la fase 2 de desenvolupament de l'estratègia d'implantació de ciutat (programació dels Centres de Serveis Socials, canal de tramitació web, etc.).
- A final del primer trimestre, haurien de culminar els treballs d'avaluació de la implantació del Model en els tres nivells definits (ciutat, territori i centres). És estratègic que aquesta dinàmica avaluativa tingui continuïtat i es pugui perfeccionar en moments posteriors.
- Assoliment màxim de les fites previstes en la fase de consolidació. És molt important que, malgrat els ritmes diferenciats que s'observen en el conjunt de Centres de Serveis Socials, la distància entre aquests, des del punt de vista de la incorporació dels canvis, no sigui gaire significativa. Durant aquesta fase caldria potenciar la transferència i socialització de bones pràctiques.
- Continuar els treballs que s'han anat desplegant en el marc del Pla de Desenvolupament Tècnic, de cara a definir i dissenyar nous elements del Model per implantar en fases posteriors. En el disseny i la definició tècnica, cal aprofundir en les formes de treball col·laboratiu que fins ara s'han desplegat per evitar certes disfuncions detectades.
- Seria estratègic en el proper període poder avan-

çar en la definició d'un model propi d'atenció a la dependència i a la infància, en el marc de la millora global de l'Acció Social a la ciutat, i seguint el referent del Model de Serveis Socials Bàsics.

- Pel que fa al Pla de Sistemes d'Informació, un cop superada la fase inicial d'implantació de les aplicacions centrals (SIAS i agenda) i d'estabilització, cal prioritzar el desenvolupament de millores que garanteixin el màxim d'ajust i eficàcia de les eines a les necessitats professionals i de gestió.

Finalment, en relació amb els treballs de desenvolupament professional, cal continuar avançant en la introducció de nous formats i metodologies formatives i consolidar la línia ja iniciada d'ajust dels processos de desenvolupament professional a la millora dels processos tècnics i de gestió. Per altra banda, en sintonia amb els processos de definició estratègica impulsats, també caldria iniciar una línia d'aprofundiment formatiu de caràcter disciplinari que convisqui amb altres accions generals o que es focalitzi en els equips.

Sílvia Navarro Pedreño

Directora tècnica d'Acció Social

4

Direcció de
Drets Civils

Missió

La Direcció de Drets Civils té com a missió definir, impulsar i gestionar les polítiques públiques de l'Ajuntament de Barcelona en matèria de promoció, defensa i garantia dels drets de la ciutadania, des de les competències pròpies del govern local i de manera coordinada amb les diverses àrees, instituts i empreses municipals, per tal que els ciutadans i ciutadanes coneguin els seus drets i les seves responsabilitats i els puguin exercir amb llibertat i eficàcia.

Entorn

El Consell d'Europa inclou els drets humans entre els dotze principis fonamentals de la bona governança democràtica a escala local i, al llarg dels darrers anys, ha anat adoptant els seus principis en diverses resolucions, recomanacions i procediments, fins al punt que, en l'assemblea plenària d'octubre de 2010, el debat es va centrar en «El rol de les autoritats locals i regionals en la implementació dels Drets Humans», convidant els Estats membres a establir un diàleg constant amb les autoritats locals que faci possible la implementació dels drets humans per a tota la ciutadania europea.

Però malgrat la voluntat política i institucional de reconèixer els governs locals com a agents de promoció i protecció dels drets humans, la realitat de la crisi internacional posa en perill l'avenç d'aquests drets, i molt especialment dels anomenats drets socials i drets laborals.

Recursos

Pel que fa als recursos econòmics, la Direcció de Drets Civils ha disposat d'un pressupost similar al dels anys precedents, amb un total de 2.108.962,13 €. Una part important d'aquest pressupost (684.660 €) s'ha destinat a donar suport a activitats i projectes de les entitats de la ciutat.

L'equip humà de la Direcció de Drets Civils està format per una vintena de professionals, dels quals

Taula 19. Liquidació del pressupost

Direcció de Drets Civils, 2010

Capítol	Euros	%
Personal	693.397,30	28,82
Béns corrents i serveis	1.027.904,83	42,72
Transferències corrents	684.660,00	28,46
Total	2.405.968,13	100

cal destacar una alta especialització en uns serveis pioners per a una administració pública local. Aquests serveis s'ofereixen des de les dues oficines d'atenció al públic: l'Oficina per la No-Discriminació i l'Oficina d'Afers Religiosos, cadascuna des del seu àmbit específic de treball.

D'altra banda, des de la feina més general de promoció i foment dels drets humans es desenvolupa una actuació molt diversa centrada en la sensibilització i educació en drets humans amb una metodologia basada en la creació de xarxes i processos participatius orientats a la consolidació de la cultura dels drets humans i a la creació de ciutadania.

Activitat

Al llarg de l'any 2010, des de la Direcció de Drets Civils s'ha volgut consolidar les polítiques públiques locals en matèria de drets humans i cultura de pau, reforçant programes de llarga tradició, impulsant-ne alguns de més recents i posant en marxa nous projectes i activitats, sovint en concertació amb altres departaments municipals i entitats ciutadanes, amb l'esperança de donar resposta als reptes d'igualtat de tracte i de drets a la nostra ciutat.

Oficina per la No-Discriminació

La ciutat de Barcelona té un servei especialitzat i amb una llarga trajectòria en la defensa de la igualtat: l'Oficina per la No-Discriminació. Aquest servei és un referent a Europa i arreu és considerat un model de bones pràctiques en la garantia dels drets humans a escala local.

Al llarg del 2010 s'ha atès més de mil tres-cents denúncies individuals per discriminació. S'ha produït un augment important de les denúncies respecte a anys anteriors, quasi s'han doblat. Aquest

fet, que en un primer moment pot semblar alarmant, no respon a una més gran conflictivitat social (tot i que aquest factor també podria influir-hi en part) sinó a una major consciència individual dels drets, de la vulneració de la dignitat personal, i del servei mateix, que ha anat consolidant la seva presència a la vida de la ciutat al llarg de més de deu anys. Seguint aquesta lògica, pel que fa al treball de prevenció i formació comunitària s'ha format més de set-cents setanta persones en igualtat de drets i actituds no discriminatòries. Una bona part d'aquest col·lectiu són treballadors/es municipals de la ciutat.

Oficina d'Afers Religiosos

L'activitat de l'Oficina d'Afers Religiosos ha estat enguany fortament marcada per l'aprovació de la Llei de Llocs de culte i del seu Reglament.

S'ha ofert un servei d'informació, mediació i suport a les prop de dues-cents comunitats de diverses creences amb seu a la ciutat, així com a tots els territoris i tècnics/ques municipals l'activitat dels quals està vinculada a la vida d'aquestes comunitats.

Destaquem l'esforç especial per normalitzar al màxim l'activitat, les infraestructures i celebracions d'aquestes entitats, així com per potenciar la incorporació de les comunitats religioses a les diverses dinàmiques comunitàries del territori on estan situades, amb l'objectiu d'harmonitzar el dret fonamental a la llibertat religiosa amb la gestió diària de la ciutat i la vida institucional d'una Administració laica.

Concretament, al llarg del 2010 hem donat suport a més de cinc-cents activitats de comunitats religioses, tant per facilitar l'obertura d'un nou lloc de culte, com per adaptar a la nova normativa els ja existents, o per trobar espais públics que puguin acollir celebracions especials amb una aflluència de participants molt superior a la de les activitats quotidianes, entre altres coses.

Pla Municipal per al Col·lectiu LGBT

El juliol del 2010 s'aprova el Pla Municipal per al Col·lectiu de Lesbianes, Gais, Bisexuals i Transsexuals (LGBT), que recull 228 actuacions concretes

i específiques a desenvolupar des dels diferents espais municipals per tal de lluitar contra l'homofòbia i la transfòbia i donar respostes de qualitat a les necessitats específiques d'aquests ciutadans i ciutadanes. El Pla té una perspectiva a cinc anys vista i és fruit d'un llarg procés participatiu, tant en la diagnosi de necessitats com en la concreció de les mesures.

En aquesta mateixa línia, s'ha seguit liderant el projecte europeu AHEAD (Against Homophobia: European Local Administration Devices / Contra l'Homofòbia: Dispositius dels Governos Locals Europeus), que va celebrar el passat octubre a Barcelona la seva Conferència Internacional sobre bones pràctiques locals en matèria de lluita contra l'homofòbia, amb una participació important de ciutats europees, món acadèmic i món associatiu, en el desenvolupament d'un futur «llibre blanc» de polítiques locals LGBT.

Mecanisme de garantia

El Plenari municipal del mes de desembre ha estat un moment important per a la ciutat amb l'aprovació definitiva de la «Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona». Aquest document és el resultat d'una feina de dos anys d'una Comissió d'Experts/es multidisciplinària i una Comissió Política formada per un/a representant de cada un dels grups municipals, a més d'un llarg procés d'exposició pública i participació pilotat pel Consell de Ciutat. La Carta de Ciutadania és un conjunt de Preàmbul i quaranta-quatre articles que recull el consens sobre la definició dels drets fonamentals de ciutadania, les responsabilitats col·lectives i els mecanismes de garantia per al seu acompliment. La segona edició del Programa «Barcelona Ciutat Refugi: acollida temporal de defensors i defensores dels drets humans» ha permès acollir durant sis mesos dos activistes dels drets humans perseguits als seus països per raó de la seva militància: un representant del moviment LGBT de Turquia i un defensor dels drets humans de Colòmbia.

Pel que fa als mecanismes de garantia dels drets establerts per l'Ajuntament, cal esmentar la publicació del *Primer Informe de l'Observatori de Drets Humans de Barcelona*, que ha estat redactat en

col·laboració amb una vintena d'entitats de la ciutat constituïdes com a Plataforma d'Entitats de l'Observatori, i que visualitza la situació dels drets humans a la ciutat seguint els compromisos recollits a l'articulat de la «Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat».

Campanyes de sensibilització

Des de la perspectiva de la sensibilització i educació en drets humans, s'ha continuat treballant intensament amb l'Institut Municipal d'Educació (IME) en el desenvolupament del tradicional Cicle de cinema infantil sobre drets humans, pel qual han passat prop de tres mil alumnes. També s'ha col·laborat en la celebració de la Segona Audiència Pública Infantil: La veu dels Infants, el Pregó de la Laia, adreçada als primers cursos d'educació primària i que ha tractat el Dret a la ciutat. Finalment, cal fer esment de la segona edició del Dia de la Diversitat que, en cooperació amb l'Agència Europea de Drets Fonamentals i amb més de vint entitats de la ciutat, ha ofert un espai de sensibilització en drets a partir del respecte a les diferències a pels volts de mil estudiants de l'ESO.

Un cop més, la commemoració del Dia Internacional dels Drets Humans, el 10 de desembre, ens ha donat l'oportunitat d'adreçar-nos a la ciutadania —conjuntament amb la resta d'Administracions catalanes i amb el moviment social— amb una activitat de caire ludicocultural: la segona edició dels Cafè&Concerts pels Drets Humans, que aquest any afegia, a més, curtmetratges i activitats familiars de les quals van gaudir més de dues mil persones.

Quant a les publicacions, cal destacar que el número 18 de la revista *Barcelona Societat* va estar dedicat a temes de drets humans, s'hi recollien tant algunes experiències internacionals com aquelles desenvolupades a Barcelona, tant per l'Ajuntament com per les entitats ciutadanes.

Xarxes internacionals i espais de coordinació

El treball en xarxa internacional forma part fonamental de les polítiques de drets humans. En aquest àmbit, hem participat activament amb la presenta-

ció d'actuacions i programes específics de drets civils de l'Ajuntament de Barcelona tant a la VII Conferència Europea «Ciutats pels Drets Humans», que va tenir lloc a Tuzla (Bòsnia i Hercegovina); com a l'Assemblea General de la Coalició de Ciutats Contra el Racisme i la Xenofòbia de la Unesco, que es va celebrar a Uppsala (Suècia); o la trobada internacional de «Ciutats per la convivència, la pau i els drets humans» celebrada a San Sebastià - Donosti. A més, hem consolidat el treball conjunt amb l'Agència Europea de Drets Fonamentals participant amb el Ministeri de Treball i Immigració en el projecte «Joint-up», que es desenvolupa només a cinc països de la Unió Europea, per trobar metodologies de treball entre diferents nivells de l'administració pública en la protecció i promoció dels drets humans: específicament, en la lluita contra la discriminació per motius de pertinença ètnica.

També hem potenciat i mantingut la voluntat de treballar conjuntament amb entitats d'importància a la ciutat per mitjà de la signatura de convenis de col·laboració. Per posar uns exemples d'entre els més significatius, destaquem els signats amb la Federació Catalana d'ONG pels Drets Humans, el de la Federació Catalana d'ONG per la Pau, el de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, l'Associació per les Nacions Unides, el Casal Lambda, la Coordinadora Gai i Lesbiana, el Grup de Treball Estable de les Religions o el Moviment Laic i Progressista.

A través de la convocatòria de subvencions s'ha donat suport a més de cent projectes d'entitats ciutadanes amb un import de més de 400.000 €, amb l'objectiu d'impulsar la defensa i promoció dels drets humans i el foment de la cultura de la pau a través de la societat civil organitzada, ja que es considera que les polítiques de drets humans han de ser polítiques de ciutat, participatives i amb impacte.

En resum, hem continuat potenciant serveis per fomentar els drets humans a la ciutat amb l'objectiu, per una banda, de garantir l'accessibilitat dels col·lectius més vulnerables als drets, la igualtat real i la universalització dels drets i, de l'altra, de donar serveis individuals i col·lectius molt especialitzats a la ciutadania de Barcelona.

Reptes de futur per al 2011

L'exercici dels drets humans no pot entendre's fora de l'àmbit de les ciutats, on avui es produeix la majoria de les relacions socials, tant de solidaritat com de discriminació. Si volem que els drets humans siguin una realitat per a totes les persones que viuen al nostre territori, es requereix determinació política i una implicació activa i responsable del govern local i de tota la comunitat en la seva protecció i defensa.

En aquest sentit, l'any 2011 caldrà continuar fent un esforç per:

- Consolidar el treball coordinat i complementari amb les entitats i institucions de la ciutat i amb les diverses àrees, instituts i empreses municipals.
- Visualitzar en positiu el compromís municipal amb els drets humans, les llibertats públiques i la pau i la seva utilitat per a la construcció de la ciutat.
- Reforçar l'accessibilitat dels col·lectius més vulnerables als drets fonamentals.
- Ampliar la igualtat de drets i responsabilitats entre tots els ciutadans i ciutadanes.
- Donar suport al moviment associatiu de drets humans i pau existent a la ciutat.
- Impulsar el desplegament del Pla Municipal per al Col·lectiu LGBT.
- Promoure el coneixement de la Carta de Ciutadania entre tothom que viu a Barcelona.

Rosa Maria Bada Jaime

Directora de Drets Civils

Taula 20. Indicadors de producció dels serveis

Direcció de Drets Civils, 2010

Oficina per la No-Discriminació	2007	2008	2009	2010	% 2007/2010
Situacions ateses	617	740	707	1.361	120,58
Expedients oberts per vulneració de drets	528	304	291	292	-44,70
Persones que han rebut formació	678	501	778	776	14,45

Oficina d'Afers Religiosos	2007	2008	2009	2010	% 2007/2010
Actes de difusió i sensibilització	70	40	27	44	-37,14
Demandes d'informació ateses	354	273	282	233	-34,18
Accions de suport i acompanyament	68	86	211	516	658,82

5

Direcció
de Participació
Social

Missió

La Direcció de Participació Social té com a missió fomentar la participació del conjunt de la ciutadania i la cooperació pública-privada per construir col·lectivament una ciutat més inclusiva i solidària, així com contribuir en el desenvolupament d'un model de ciutat basat en la governança participativa i la coresponsabilitat per afrontar els reptes actuals.

Entorn

Les conseqüències de la crisi econòmica i les elevades taxes d'atur estan afectant cada cop a més col·lectius i famílies. En aquest context, la consolidació i ampliació de les xarxes d'acció social de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva esdevenen clau per reforçar un model de ciutat basat en la cooperació, la coresponsabilitat i l'acció conjunta entre l'Ajuntament i els diferents agents socials de la ciutat, que actuen en el camp de la inclusió social.

Per altra banda, Barcelona és una ciutat amb un pes molt important del col·lectiu de persones grans i amb un model d'atenció basat en l'envelliment actiu i la participació. El projecte «Ciutats amigues de la gent gran», promogut per l'Organització Mundial de la Salut (OMS), i que s'està portant a terme des del Consell Assessor de la Gent Gran, permetrà tenir unes bases programàtiques d'acció per millorar la ciutat pensant en les persones grans, a partir de la seva participació activa en fòrums de discussió.

Finalment cal indicar que Barcelona disposa d'un tercer sector social plural i amb grans potencialitats, que ha estat clau en el desenvolupament de les polítiques socials de la ciutat. En aquest sentit, cal reforçar els espais de deliberació i participació d'aquest anomenat *tercer sector*. Els Consells de Participació són un mecanisme clau per a la construcció conjunta de les polítiques municipals inclusives i un instrument per a la seva innovació i millora.

Recursos

El pressupost liquidat de la Direcció de Participació Social de l'any 2010 ha estat de 910.234,08 €, distribuïts segons es descriu a la taula 21.

Taula 21. Liquidació del pressupost

Direcció de Participació Social, 2010

Capítol	Euros	%
Personal	419.492,49	46,09
Béns corrents i serveis	273.521,59	30,05
Transferències corrents	217.220,00	23,86
Total	910.234,08	100

Pel que fa als recursos humans, s'ha indicat que ha estat un any complicat. No s'ha cobert la plaça de coordinador/a de la direcció i la plaça d'adjunt/a a la Secretaria del Consell Municipal de Benestar Social (CMBS) va estar sis mesos vacant. Tampoc no s'ha tingut el suport administratiu extern que hi havia l'any anterior i no s'han cobert les baixes per llarga malaltia de la secretària de la direcció i d'una tècnica de suport. Cal indicar, també, que dos tècnics més han causat baixes perllongades per qüestions de salut. Per tot plegat, pràcticament s'ha estat treballant tot l'any amb el 40% d'una plantilla d'onze treballadors.

Activitat

L'activitat de la Direcció de Participació Social se centra en el funcionament dels consells i òrgans de participació adscrits, i en la realització de les accions i/o projectes que se'n derivin. La directora també exerceix de secretària del Consell Municipal de Benestar Social.

Depenen de la Direcció de Participació Social: el Consell Municipal de Benestar Social; el Consell Assessor de la Gent Gran; el Consell Municipal del Poble Gitano; el Consell Municipal de Gais, Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals; i l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

Els consells són els òrgans de participació i consulta de l'Ajuntament en l'àmbit social. El president dels consells és el regidor d'Acció Social i Ciutadania per delegació de l'alcalde i cada consell disposa d'un/a secretari/ària i s'estructura en plenaris, permanents i grups o comissions de treball. Les bases reguladores de cada consell estableixen el nombre de plenaris i permanent anuals. Les comissions o els grups de treball s'organitzen a partir del pla de treball.

L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva és una plataforma que té com a missió aprofundir en la governança participativa a partir de l'acció conjunta entre el govern municipal i els agents socials de la ciutat. La seva estructura organitzativa consisteix en un Consell de Govern, el Plenari (jornada anual) i comissions de treball. Està presidit pel regidor de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania.

Respecte als objectius per al 2010 cal dir que s'han assolit pràcticament tots els reptes plantejats: es tanca l'any amb un total de 437 activitats i una participació de 7.787 persones. La participació en els consells gairebé ha triplicat les expectatives inicials i s'ha situat en 4.637 persones; el total de convocatòries i/o activitats ha estat de cent seixanta.

Aquest augment tan significatiu de la participació ve motivat per activitats que no estaven previstes en el programa inicial, com la realització de deu fòrums de participació de gent gran, un a cada districte, com a part del protocol del projecte «Ciutats amigues de la gent gran». D'altra banda, aquest any s'ha participat en el I Congrés de Dones Gitanes, celebrat a Barcelona, i en la Jornada de final de curs de la Casa del Shere Rom, que se celebra a la Universitat Autònoma de Barcelona, amb tots els participants del projecte.

La participació en les activitats de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva ha estat de 3.150 persones i el total de convocatòries i/o activitats el següent: 277 convocatòries, amb un augment significatiu de les previsions que situaven la participació en 1.905 persones. També s'han assolit les deu xarxes socials d'inclusió previstes.

L'augment de la participació es deriva de la incorporació de dues noves xarxes i del fet que aquest any s'han consolidat les vuit xarxes d'acció ja existents, de manera que s'ha incrementat el nombre d'entitats participats. També ha augmentat la participació en les diferents jornades que s'han realitzat.

Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)

El CMBS és l'òrgan consultiu i de participació de l'Ajuntament de Barcelona en l'àmbit del benestar

social. La seva missió és orientar i validar les línies d'actuació municipals, i promoure una cultura del benestar social a partir de la participació, la col·laboració i la coresponsabilitat dels agents socials de la ciutat.

La planificació del CMBS es fa per cursos escolars, el curs 2010-2011 ens havíem plantejat la necessitat de treballar de manera més transversal, amb una major interrelació entre els membres dels grups. Això implicava canvis en la metodologia de treball. Aquest curs, tots els grups estan treballant per fer propostes per al nou Pla d'Inclusió que s'ha d'elaborar, i estan planificades dues sessions plenàries amb tots els membres dels diferents grups, una de les quals ja s'ha portat a terme. Prèviament amb els/les coordinadors/es es va realitzar una sessió de treball per consensuar la metodologia de treball.

La participació total de l'any ha estat de 1.548 assistents a les diferents convocatòries del CMBS. S'ha portat a terme un Consell Plenari del qual formen part setanta-sis entitats i organitzacions de la ciutat i quatre comissions permanents on estan representades trenta-cinc de les entitats del Consell Plenari, i vuit grups de treball que es reuneixen amb una periodicitat anual, dels quals formen part 419 representants de 126 entitats i hi han participat noranta-quatre experts/es.

Per altra banda, s'ha portat a terme la divuitena edició del Premi del Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona als Mitjans de Comunicació, al qual s'han presentat trenta-quatre treballs d'onze mitjans (en la convocatòria de ràdio només s'ha comptabilitzat un programa de Tots X Tots del total de programes presentats). I s'ha donat continuïtat a l'acord de col·laboració entre el Consell Municipal de Benestar Social i el Consell Econòmic i Social de Barcelona.

Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG)

El Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona és l'òrgan consultiu i de participació de l'Ajuntament de Barcelona en l'àmbit de la gent gran a escala de ciutat. Té com a missió orientar les polítiques municipals vers la millora del benestar i la qualitat de vida de la gent gran.

L'activitat d'aquest any ha estat intensa ja que s'han portat a terme els deu fòrums de participació (un per districte) previstos en el projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», promogut per l'OMS.

També s'ha iniciat el procés de preparació i participació de la III Convenció de les Veus de la Gent Gran, que es portarà a terme el 2011. També s'ha assistit a les sessions dels Consells de Gent Gran dels Districtes.

Per altra banda s'han consolidat les comissions de treball, tal i com estava previst. S'ha elaborat un document sobre la situació econòmica de la gent gran i revisat i actualitzat el *Document obert de drets i llibertats de les persones grans amb dependència*. Les sessions de cinema del programa Drets i Llibertats de Persones amb Dependència n'ha continuat realitzant en els districtes, tot i que s'ha disminuït la demanda.

Es tanca l'any amb una participació de 1.755 persones. S'han realitzat dos Consells Plenaris, en els quals han participat noranta persones i organitzacions; dues comissions permanents, de les quals formen part vint-i-una organitzacions, i tres comissions territorials amb vint-i-tres membres.

Com cada any també s'ha participat en el Concurs Internacional de Roses Noves de Barcelona, amb l'elecció de la Rosa de la Gent Gran, i en la comissió d'adjudicacions d'habitatges amb serveis per a la gent gran.

Consell Municipal del Poble Gitano de Barcelona (CMPGB)

El Consell Municipal del Poble Gitano és l'òrgan consultiu i de participació de l'Ajuntament de Barcelona per a aquelles qüestions referents a la millora del benestar i la qualitat de vida dels gitanos i les gitanes de la ciutat.

Aquest any, tal com estava previst, s'ha realitzat un DVD explicatiu del projecte «La casa del Shere Rom», s'ha elaborat la guia del documental *Kaló d'aquí*; i s'ha iniciat un projecte de difusió de la cultura gitana en l'entorn Moodle per a les escoles. També s'ha iniciat una col·laboració amb el Consorci d'Educació de Barcelona, per a la difusió de tots aquests projectes.

A més s'ha organitzat la Celebració del Dia Internacional del Poble Gitano, amb la simbolització de les Fonts Màgiques de Montjuïc i la bandera i l'himne del poble gitano; s'ha participat en la cloenda dels grups que participen en el projecte «La Casa del Shere Rom» a la Universitat Autònoma de Barcelona, en el I Congrés Internacional de Dones Gitanes, celebrat a Barcelona i que ha agrupat 350 dones d'arreu, i en la Cimera Europea del Poble Gitano, celebrada a Còrdova.

L'assistència a les diferents convocatòries del CMPG ha estat de 1.254 persones. S'han convocat dos Consells Plenaris en els quals han participat dinou entitats (aquest any s'hi han incorporat dues entitats noves), i quatre comissions permanents amb tretze entitats representades. S'han portat a terme tres grups de treball: un per a l'elaboració del DVD *Shere Rom*, un altre per a l'elaboració del projecte de difusió de la cultura gitana a les escoles i un tercer centrat en el tema de la salut de les dones gitanes.

Consell Municipal de Gais i Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals (CMGLiHDT)

El Consell Municipal de Gais i Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals és l'òrgan consultiu i de participació de l'Ajuntament de Barcelona que té com a missió fomentar la igualtat de drets, les llibertats i el reconeixement social dels gais i les lesbianes i els homes i les dones transsexuals.

Tal i com estava previst, aquest any el Consell s'ha constituït com a plataforma de participació permanent per a l'elaboració del Pla Municipal per a aquest col·lectiu.

El 28 de juny es va realitzar la penjada del penó del col·lectiu gai, lèsbic, bisexual i transsexual al balcó de l'Ajuntament de Barcelona. També s'ha participat en la celebració del Dia de l'Orgull Gai i s'han portat a terme les eleccions dels membres de la Comissió Permanent del Consell

El total de participats ha estat de vuitanta. S'han convocat dos Consells Plenaris, en els quals participen cinquanta-nou organitzacions, i quatre comissions permanents, en què estan representades vint-i-dues organitzacions. No s'han comptabilitzat les accions derivades del Pla.

Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (ACBI)

L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva és un espai en què l'Ajuntament i els diferents agents de la ciutat que en formen part es comprometen amb els principis que es recullen en el Pla Municipal per a la Inclusió Social i manifesten la voluntat de treballar conjuntament per una ciutat més inclusiva. La concreció d'aquest treball conjunt es desenvolupa a través de projectes i de les xarxes d'acció social.

Tal i com estava previst, aquest any s'ha aprovat en sessió plenària el Pla Director i s'ha redissenyat i dotat de nous continguts el butlletí i el web de l'ACBI. S'han consolidat les xarxes d'Habitatges d'Inclusió i Cultura per a la Inclusió Social i s'han posat en marxa dues xarxes noves.

També s'ha complert l'objectiu d'acabar l'any amb l'adhesió de 430 entitats i han assistit a les diferents activitats 3.150 persones, gairebé doblant les expectatives que teníem.

Xarxes d'acció

- Xarxa d'Atenció a Persones Sense Sostre.

Està integrada per vint-i-cinc entitats socials que atenen persones en situació d'exclusió residencial intensa. Aquest any el treball s'ha centrat en la posada en marxa del Catàleg de Recursos i Serveis de la Xarxa i l'elaboració de propostes de millora en l'atenció sociosanitària a les persones sense sostre amb problemes de salut mental. El 30 de novembre es van celebrar les II Jornades tècniques de la Xarxa, amb el títol «Imagina un 2015 sense ningú al carrer», amb una participació de dues-centes seixanta persones.

- Xarxa B3 de col·laboració entre empreses i entitats socials. Hi participen empreses compromeses amb projectes de responsabilitat social corporativa que col·laboren amb entitats d'iniciativa social, mitjançant la mediació de l'Ajuntament de Barcelona.

- Xarxa d'Inserció Sociolaboral. Aquesta xarxa de quaranta-nou organitzacions neix de la col·laboració entre els àmbits municipals de Barcelona Activa i Acció Social i els agents socials que treballen per l'ocupació de persones en situació de vul-

nerabilitat. Els seus objectius són: a) definir models d'intervenció sobre la inserció laboral de les persones amb més dificultats; b) identificar bones pràctiques i impulsar accions innovadores; c) ampliar i optimitzar la capacitat dels recursos existents en el conjunt de la Xarxa. S'organitza en comissions de treball bastant autònomes.

- La Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Aquesta xarxa, amb un total de disset entitats vinculades, dues més que l'any anterior, té per objectiu millorar la capacitat de resposta de la ciutat en l'atenció socioeducativa a la infància i adolescència en situació de risc social. Aquest any el seu treball s'ha centrat en l'anàlisi de sistemes de coordinació entre els centres oberts i altres serveis del territori per millorar la seva eficàcia. Trenta-nou entitats van assistir a la seva jornada anual.

- Xarxa d'Acollida i Interculturalitat. Té per objectiu facilitar l'arrelament de les persones novvingudes a la ciutat. Està formada per un total de cent quinze entitats, i ha tingut un increment de vint-i-cinc entitats respecte a l'any anterior. La Xarxa elabora diferents manuals i guies de recursos i també ha generat dinàmiques de cooperació a escala territorial, i diferents barris i districtes de Barcelona disposen de xarxes d'acollida. En la sessió plenària anual hi van participar cent cinquanta persones.

- Xarxa de Famílies Cuidadores. La participació d'aquesta xarxa s'ha incrementat en cinc entitats i actualment són catorze les organitzacions que en formen part. La seva missió és avançar en el reconeixement de la tasca de les entitats que donen suport als familiars que atenen persones amb dependència. Cal indicar que la jornada anual va tractar el tema de la conciliació laboral i familiar de les famílies amb dependents greus, amb una participació de vuitanta-dues persones.

- Xarxa de Cultura per la Inclusió Social, aquesta xarxa es va constituir el 26 de maig, amb la participació de quaranta entitats i organitzacions. Té com a objectiu escometre les desigualtats d'accés al capital cultural i educatiu i repensar la dimensió social de la cultura en tant que mecanisme

generador de ciutadania. Una de les primeres accions ha estat l'elaboració del Mapa de Projectes Culturals orientats a la Inclusió.

- Projecte «L'Auditori Apropa». L'objectiu d'aquest projecte és facilitar l'accés a la programació de concerts a les persones en risc o en situació d'exclusió, com un instrument més per a la seva integració social. El projecte està conveniat per l'Ajuntament, la Generalitat i la Fundació de l'Auditori. L'any 2010 hi ha participat un total de 3.974 persones de la ciutat, xifra similar a la participació de l'any anterior, sobre un total de 7.135 persones possibles beneficiàries.

- Xarxa d'Habitatges d'Inclusió a Barcelona. Aquesta xarxa es va constituir el mes de juny amb la participació de quaranta-dues entitats. Té com a objectiu millorar l'atenció residencial de les persones i famílies en risc d'exclusió social. S'ha fet un primer estudi del nombre d'entitats i habitatges d'inclusió existents. I s'han constituït dues comissions de treball per elaborar les condicions d'accés als habitatges i per establir un recorregut residencial que permeti una major inclusió social i autonomia de la persona.

Jornades

- Jornada Anual dels Signants i Compromissaris de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. El dia 6 d'octubre es va celebrar la Jornada «Les respostes front a una economia i una societat en transformació. Més enllà de la crisi: nous valors i noves pràctiques per a una Barcelona més Inclusiva». Es va aprovar el Pla Director i el Pla de Treball 2010, amb una assistència de cent cinquanta persones.

- II Jornada Tècnica de la Xarxa d'Atenció a Persones sense Sostre, amb el títol «Imagina un 2015 sense ningú al carrer». Es va celebrar el 30 de novembre amb una participació de 260 persones.

- Jornada sobre «Conciliació laboral i familiar de les famílies amb dependents i infants amb malalties greus», que es va celebrar el mes de juny amb una participació de vuitanta-dues persones.

- I Jornada constitutiva de la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió, que va tenir lloc el mes de juny amb una participació de quaranta-dues entitats.

- I Jornada constitutiva de la Xarxa de Cultura per a la Inclusió Social. Es va celebrar el dia 26 de maig amb una assistència de quaranta organismes i entitats.

- El dia 23 d'octubre es va celebrar el plenari de la Comissió de la Xarxa d'Inserció Sociolaboral «Apropant-nos a la inclusió social», amb una participació de quaranta persones.

- Jornada dels Centres Oberts d'Atenció a la Infància i Adolescència i els serveis socials bàsics i especialitzats, per reflexionar sobre el treball conjunt i la coordinació, amb una participació de trenta-nou persones.

- Plenari anual de la Xarxa d'Acollida. Es va celebrar el 19 d'octubre, amb la participació de cent cinquanta persones.

- Participació en la Cimera Europea sobre la Població Gitana, promoguda per les autoritats estatals i la Unió Europea, que es va celebrar a Còrdova.

- S'ha participat en la cloenda del curs dels grups que participen en el projecte «La Casa del Shere Rom», que s'organitza a la Universitat Autònoma de Barcelona, amb un total de dos-cents cinquanta assistents.

- També s'ha participat en l'organització del I Congrés Internacional de Dones Gitanes, celebrat a Barcelona, que ha agrupat 325 dones d'arreu.

- II Jornades de la Federació de Drogodependències de Catalunya, amb un total de dos-cents participants. En aquestes jornades l'Acord va elaborar una guia de coses a tenir en compte quan s'obren equipaments per atendre persones vulnerables que va servir de treball de discussió de les jornades.

Al llarg de l'any 2010 s'han signat acords de col·laboració en la realització de projectes amb:

- L'Associació Cívica La Nau, per desenvolupar el banc de productes no alimentaris.

- L'Institut de Reinserció Social i l'Ajuntament de Barcelona, per a la incorporació de persones en processos d'inserció social al banc de productes no alimentaris.

- La Universitat Autònoma de Barcelona, per al desenvolupament del projecte «La Casa del Shere Rom».

- L'Associació DJ's contra la Fam, per al desenvolupament del projecte «PACAS».
- La Conselleria de Justícia de la Generalitat de Catalunya, per a la difusió i aplicació de mesures penals alternatives (TBC).
- La Unió General de Treballadors, per promoure la inserció laboral de persones amb discapacitat i accions contra la discriminació i la desigualtat.
- Comissions Obreres i l'Ajuntament de Barcelona, per a difondre i impulsar la Llei de la dependència per diferents causes, així com el projecte de B3.
- La Taula del Tercer Sector Social de Catalunya, per a la dinamització de diferents grups de treball.
- La Fundació Secretariat del Poble Gitano, per a projectes d'inserció sociolaboral.
- La Fundació Pere Closa, per al projecte de reforç escolar per a nenes i nens d'ètnia gitana que s'ha iniciat aquest any.

Projectes de col·laboració

També s'ha col·laborat en diferents projectes promoguts per les diverses entitats que formen part de l'ACBI:

- **Banc de Productes No Alimentaris.** Iniciativa impulsada per l'Associació Cívica La Nau i la Fundació IReS (Institut de Reinserció Social), per gestionar i distribuir els productes procedents del mecenatge i de donacions a les entitats de l'Acord Ciutadà que atenen població en risc d'exclusió social. El projecte ha rebut amb donacions de setanta-sis empreses (seixanta-vuit empreses l'any anterior) i se n'han beneficiat vuitanta entitats. En total s'han repartit més de sis-centes tones de productes, hi han participat més de quaranta persones voluntàries, respecte a les vint-i-vuit del 2009, i s'han realitzat 3.595,5 hores de treball (3.125 hores l'any anterior) en benefici de la comunitat, com a mesura alternativa a la presó.
- **Programa d'Activitats Culturals d'Acció Social (PACAS).** Promogut per l'Associació Socio-cultural DJ's contra la Fam, amb la finalitat de promoure la creació artística en sectors de població en risc de vulnerabilitat social.
- **Acupuntura a l'Abast.** És un nou projecte de col·laboració amb l'entitat «Acupuntura para el

mundo», per realitzar tractaments d'acupuntura a persones en situacions de vulnerabilitat.

Comunicació

- Optimització i difusió del Premi Benestar Social als mitjans de comunicació.
- Difusió del Premi de Benestar Social als mitjans de comunicació.
- Manteniment del web «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran».
- Realització i difusió del tríptic i panells informatius del projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran».
- Manteniment i actualització dels webs del CMBS i el CAGG.
- Creació del DVD de difusió del projecte «La Casa del Shere Rom».
- Realització de la guia del curtmetratge *Kaló d'aquí*.
- Correus electrònics informatius.

Projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran»

S'ha estat desenvolupant aquest projecte de participació, promogut per l'OMS, que es basa en el concepte d'envelliment actiu, i té com a objectiu adaptar les ciutats a les persones grans. La metodologia establerta contempla la realització de diferents fòrums amb persones grans per abordar les qüestions de la vida quotidiana. Aquest any s'ha portat a terme un fòrum de participació a cada un dels districtes, s'han realitzat els informes corresponents a la investigació qualitativa que s'ha estat fent i un informe de ciutat.

• Projecte «La Casa del Shere Rom»

Aquest és un projecte d'èxit escolar a partir de l'ús de les TIC, promogut pel Consell Municipal del Poble Gitano. L'activitat consisteix en la creació de comunitats d'aprenentatge per mitjà d'eines digitals i es fa amb la col·laboració de les associacions gitanes de Barcelona. El projecte es desenvolupa a Bon Pastor (Escola Bernat de Boí) i a Gràcia (Centre Cultural Gitano de Gràcia). També estava previst implementar-lo al Centre Cultural Gitano d'Hostafrancs, però aquesta intervenció s'ha re-

tardat fins al 2011 per problemes en el local. Enguany s'ha realitzat un DVD de difusió i el Consorci d'Educació de Barcelona ha mostrat el seu interès pel projecte, com a exemple d'una bona pràctica d'èxit escolar.

Webs de la Direcció de Participació Social

Difusió, com a instruments de treball per a la participació, de:

- Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona:
www.bcn.cat/consellbenestarsocial
- Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva:
www.bcn.cat/barcelonainclusiva
- Barcelona, ciutat amiga de la gent gran
www.bcn.cat/ciutatamigagentgran

Actuacions i esdeveniments rellevants

Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

L'any 2010 s'ha aprovat en sessió plenària el Pla Director 2010-2014 d'Acord Ciutadà. A més, s'ha arribat a la constitució de deu xarxes d'acció social com estava previst en el PAM.

Consell Municipal de Benestar Social

S'ha iniciat el curs 2010-11 amb una nova metodologia de funcionament, amb l'objectiu de realitzar un treball més transversal i de potenciar una major interrelació entre els membres dels grups de treball. Tots els grups estan treballant per fer propostes per al nou pla d'inclusió que s'ha d'elaborar (l'anterior està aprovat per al període 2006-2010), i celebrant sessions plenàries amb tots els membres dels grups.

Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona

L'any 2010 ha estat un any amb forta activitat. S'han desenvolupat els deu fòrums de participació corresponents al projecte «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran» i s'ha posat en marxa l'organització de la III Convenció de les Veus de la Gent Gran, que es realitzarà el mes de març del 2011, així com els grups de treball i comissions corresponents.

Cal destacar també que aquest any s'han elaborat dos documents: un tracta de la situació econòmica de la gent gran i l'altre és el resultat de la revisió del document obert de drets i llibertats de les persones grans amb dependència.

Reptes de futur per al 2011

L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, per una banda ha de desenvolupar les dues noves xarxes que s'han constituït. S'ha de concloure el disseny del web perquè sigui més funcional, i s'han d'incorporar les noves tecnologies. Finalment s'ha d'organitzar la Jornada anual de l'Acord tenint en compte que aquest any es complirà el cinquè aniversari de la constitució de l'Acord.

El Consell Municipal de Benestar Social té com a objectiu l'elaboració d'un document amb les propostes dels grups de treball per a l'elaboració d'un nou Pla d'Inclusió i seguir treballant per una major interrelació entre els membres dels grups.

El Consell Assessor de la Gent Gran té dos reptes molt importants: la finalització del projecte d'investigació «Barcelona, ciutat amiga de la gent gran», amb el seu corresponent Informe de bases d'acció, i la celebració de la III Convenció de la Gent Gran, els dies 2 i 3 de març de 2011.

El Consell Municipal del Poble Gitano de Barcelona té en la seva agenda la celebració del 40è aniversari de la constitució del Dia Internacional del Poble Gitano, la creació d'un producte de difusió del Consell, la posada en marxa del projecte «Shere Rom» al Centre Cultural Gitano d'Hostafrachs i assegurar la continuïtat del projecte a Gràcia, atès que ha tancat el local on es feia l'activitat.

El Consell Municipal de Gais i Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals ha de ser una plataforma per al seguiment de la implementació del Programa Municipal per al Col·lectiu Gai, Lèsbic, Bisexual i Transsexual.

Imma Miret Nicolazzi

Directora de Participació Social

Taula 22. Indicadors de producció dels serveis

Direcció de Participació Social, 2010

	2007	2008	2009	2010	% 2007/2010
Activitats de la Direcció de Participació Social					
Persones assistents	13.766	6.056	6.286	7.787	-43,43
Entitats participants	780	787	726		
Consell Municipal de Benestar Social					
Persones assistents	2.519	2.425	2.372	1.548	-38,55
Consell Assessor de la Gent Gran					
Persones assistents	1.756	317	1.156	1.755	-0,06
Consell Municipal del Poble Gitano					
Persones assistents	1.133	446	413	1.254	10,68
Consell Municipal de Gais, Lesbianes i Homes i Dones Transsexuals					
Persones assistents	707	188	163	80	-88,68
Associació Barcelona per l'Acció Social (ABAS)					
Persones assistents	4.254	510	32	-	-
Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (ACBI)					
Persones assistents	-	-	2.150	3.150	-

Nota 1: els valors totals dels anys 2007 i 2008 inclouen el Consell de Dones. A partir del 2009, aquest consell depèn de l'Àrea d'Educació, Cultura i Benestar.

Nota 2: A partir del gener del 2009, l'ABAS s'integra dins de l'organització de l'Acord Ciutadà.

6

Direcció
de Salut

Missió

La Direcció de Salut té com a missió vetllar per la qualitat de la salut de les persones residents a Barcelona i els visitants mitjançant el coneixement de l'estat de salut de la població i dels factors que el determinen; contribuir al desenvolupament de polítiques públiques per mantenir i millorar la salut de la població amb el compromís de millorar els serveis d'atenció sanitària de la ciutat, el desplegament de la participació ciutadana, estendre el concepte de salut a totes les polítiques i garantir la presència de l'Ajuntament als diferents estaments de salut de la ciutat.

Entorn

Durant el 2010, les qüestions d'entorn que més han incidit en la millora de la salut a la nostra ciutat han estat:

A escala de Catalunya:

- Implantació a la ciutat de Barcelona de la recepta electrònica.
- Implantació del tractament de les addicions a la xarxa sanitària de la ciutat de Barcelona (Acord Ajuntament-Generalitat) dins del Pla operatiu 2010-2014.
- Aprovació del Pla integral d'atenció a persones amb trastorn mental i addiccions (novembre 2010).
- Aprovació del Pla director d'innovació de l'Atenció primària i salut comunitària (novembre 2010).

A escala estatal:

- La Llei Orgànica 2/2010 de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs.
- La Llei 42/2010, «por la que se modifica la ley 28/2005 de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, suministro, consumo y publicidad de los productos del tabaco».

Recursos

Recursos econòmics

El pressupost liquidat de la Direcció i de la Delegació de Salut per a l'any 2010 ha estat de 22.701.058,35 €. Aquesta quantitat inclou les aportacions de l'Ajun-

tament a l'IMAS (5.001.537,92 €), al Consorci Sanitari de Barcelona (286.360,41 €) i a l'Agència de Salut Pública (16.747.032,96 €). Al concepte de subvencions a entitats sense afany de lucre, dins el capítol de transferències corrents, la Direcció hi ha destinat 343.506,58 €.

Recursos humans

Taula 23. Liquidació del pressupost

Direcció de Salut, 2010

Capítol	Euros	%
Personal	289.019,78	1,27
Béns corrents i serveis	33.600,70	0,15
Transferències corrents	22.378.437,87	98,58
Total	22.701.058,35	100

La Direcció de Salut té una directora i una tècnica polivalent en gestió i participació. De la gestió dels centres i dels serveis de salut pública de la ciutat se n'encarrega l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB). A més, la participació de l'Ajuntament en la direcció del Consorci Sanitari de Barcelona també en garanteix la presència en les decisions sobre les polítiques sanitàries generals que cal desenvolupar a la ciutat.

Activitat

Promoció de la salut

Al llarg del curs 2009-2010, la Direcció de Salut ha continuat col·laborant amb l'IMEB en el programa «Salut i escola» i se n'ha revisat i actualitzat el contingut. S'ha elaborat la «Guia de promoció de salut a l'escola *Fem Salut!*», instrument d'orientació per a aquells centres educatius que volen planificar l'educació i promoció de la salut o introduir propostes de millora en el projecte en curs.

L'any 2010 Barcelona ha assumit la capitalitat de la campanya del Dia Mundial del Donant de Sang, amb l'objectiu d'impulsar la conscienciació sobre la importància de la donació de sang entre la ciutadania, especialment entre la gent jove. L'Ajuntament i la Generalitat, conjuntament amb les altres institucions implicades —Federació de Donants de Sang i Creu Roja— han treballat per

portar a terme les diferents accions de la commemoració d'aquest dia.

Cal destacar la participació en els diferents congressos que s'han celebrat a la nostra ciutat, especialment amb el Matres Mundi, al voltant de la situació de la salut dels infants i mares a tot el món; i l'eHealth, sobre noves tecnologies en l'àmbit de la salut i de l'atenció sanitària.

A finals del 2010, i com cada any, es va presentar l'informe de salut de la ciutat de Barcelona, que dóna dades sobre l'estat de la salut dels barcelonins i barcelonines, i destaca diferents elements per tal de millorar-la. Era el 26è informe que es fa a Barcelona.

El Consell Assessor de Salut Laboral ha editat un fulletó per informar sobre l'impacte que la crisi econòmica té en la salut de la població. Entre altres qüestions, destaquen els efectes que la pèrdua de la feina pot tenir en l'esfera psicosocial de l'individu. La crisi econòmica pot incrementar les desigualtats en salut, per això cal millorar la formació dels professionals de la salut laboral per reduir o eliminar l'impacte de l'atur sobre la salut mental.

Participació en salut

Amb el suport de la Llei de barris, i en el marc del programa Salut als Barris, s'han endegat actuacions a Bon Pastor, Torre Baró, Ciutat Meridiana i Vallbona per tal de reduir-hi les desigualtats en temes de salut. També s'està present als diferents plans comunitaris dels barris de Barcelona.

Pel que fa als òrgans de participació s'han endegat noves línies de cooperació i treball amb els deu consells de salut dels Districtes, que han culminat amb unes jornades de debat entre els diferents actors que lideren els consells: tècnics dels districtes, consellers i vicepresidents associatius.

Conjuntament amb Torre Jussana de la Direcció de Participació de l'Àrea d'Educació, Cultura i Benestar, s'ha finalitzat un estudi sobre els diferents grups de suport i d'ajuda mútua existents a Barcelona.

També cal destacar la celebració del Premi Ignasi Fina de Salut Laboral, que reconeix i dóna difusió als millors treballs realitzats per organitzacions i entitats amb la finalitat de vetllar per la salut laboral.

Convenis i subvencions

Aquest any s'ha ampliat el nombre de convenis amb entitats de salut. S'ha signat conveni amb les entitats següents:

- Creu Roja
- Consell de la Joventut de Barcelona
- Associació de familiars de malalts d'Alzheimer (AFAB)
- CEPS, Associació per la Prevenció i Promoció de la Salut
- CAPS, Centre d'Anàlisi i Programes Sanitaris
- Rauxa
- Associació de planificació familiar de Catalunya i Balears
- Grup IGIA per a l'abordatge i prevenció de les drogodependències

Per altra banda, s'han atorgat seixanta-una subvencions a entitats que han presentat projectes en els tres epígrafs que corresponen a salut en la convocatòria general de subvencions de l'Ajuntament. Els epígrafs són: Prevenció i promoció de la salut en el camp de les malalties emergents i cròniques; Promoció de la participació en l'àmbit sanitari; Promoció d'hàbits saludables i la reducció de riscos en col·lectius especialment vulnerables.

Prevenció per a la salut

S'ha iniciat el desplegament de les actuacions previstes al Pla d'acció sobre drogues de Barcelona; destacar l'acord entre l'Ajuntament de Barcelona i el Departament de Salut per aplicar el Pla operatiu d'integració de les addiccions a la xarxa sanitària de la ciutat. L'atenció a les addiccions s'ha millorat amb l'obertura i posada en funcionament d'un nou recurs sanitari, el CAS Fòrum, així com amb el trasllat del CAS Junta de Comerç a Lluís Companys.

Conjuntament amb l'Àrea de Medi Ambient, s'ha ampliat el subministrament de menjars i begudes saludables a les diferents màquines de *vending* de les dependències municipals.

Finalment, cal destacar el programa Activitat Física i Salut, que es porta a terme en coordinació amb l'Institut de Barcelona Esports (IBE), i que ja es duu a terme a tots els districtes de la ciutat en alguna de les seves modalitats: Activa't i Camina.

Atenció sanitària

En aquest apartat hem de destacar els diferents equipaments i serveis de nova creació a la nostra ciutat, que s'estan construint en el marc del Conveni entre l'Ajuntament i la Generalitat per a la Millora dels Equipaments Sanitaris a la Ciutat de Barcelona (2008-2015):

- Col·locació de la primera pedra dels nous CAP de Sarrià, carrer Còrsega, Trinitat Vella i a les Casernes de Sant Andreu per a diversos equipaments sanitaris.
- Inauguració del CAP, del CSMA i del CESMIJ al carrer Montnegre, a Les Corts.
- Inauguració del CAP i del CUAP de Cotxeres de Borbó.
- Inauguració del Banc de Sang i Teixits, que dona servei a tot Catalunya, al carrer Taulat, al Districte 22@.
- Presentació del Pla operatiu d'integració de les addiccions a la xarxa sanitària de la ciutat de Barcelona.

Participació en xarxes

Pel que fa a la participació en xarxes, volem destacar:

- La celebració a Barcelona de la trobada anual de la Xarxa de Ciudades Saludables, de la Federación Española de Municipios y Provincias, de la qual Barcelona n'és membre, i la realització, paral·lelament, d'unes «Jornadas sobre Desigualdades en Salud».
- L'assistència a la Xarxa de Healthy Cities, xarxa europea de ciutats saludables impulsada per l'OMS, de la qual Barcelona n'és membre, celebrada a la ciutat noruega de Sadness.
- Assistència, com a representació de la nostra ciutat, a la Cumbre de Ciudades en tratamiento de Drogas, xarxa articulada per la Comisión Interamericana para el Control del Abuso de Drogas (CICAD), organisme de l'Organització d'Estats Americans (OEA) per les drogues.
- Intercanvi amb la ciutat de Peñalolén (Xile) per impulsar el model de prevenció i tractament de les addiccions de la nostra ciutat en el marc de la xarxa Ciudades en Tratamiento de Drogas.

Actuacions i esdeveniments rellevants

Coincidint amb la commemoració del Dia Mundial de la Salut Laboral, el mes d'abril es va fer el lliurament del Premi Ignasi Fina de Salut Laboral, adreçat a les actuacions que organitzacions i entitats realitzen per tal de vetllar per la salut laboral.

També cal destacar la col·laboració en l'organització de l'exposició «Què tens al cap?» per a la prevenció de l'ictus, impulsada per la Fundació Ictus / Malaltia Vascular, amb la col·locació d'una carpa a la plaça de la Catedral durant el mes de març. Finalment, la ciutat de Barcelona va acollir el mes de març la eHealth Week 2010, l'esdeveniment més prestigiós de l'any en el sector eHealth europeu, i en què per primera vegada es van celebrar conjuntament la Conferència Ministerial d'Alt Nivell sobre eHealth (High Level eHealth Conference) i la Conferència i Exposició de les TI Sanitàries (WOHIT).

Reptes de futur per al 2011

Per al 2011 es plantegen com a elements destacats:

- Millorar la coordinació entre els diferents organismes consorciats per tal de garantir uns resultats que millorin la salut a la ciutat de Barcelona.
- Incrementar la coordinació entre els àmbits de Serveis Socials i Salut, amb la finalitat de millorar l'atenció integral a les persones.

M. Eugènia Sánchez Carrete

Directora de Salut

7

Departament
de Comunicació

Missió

El Departament de Comunicació té com a missió incrementar el coneixement i la percepció que té la ciutadania dels serveis de l'Àrea, i generar el coneixement de l'Ajuntament de Barcelona com a responsable d'aquests serveis mitjançant la planificació, l'organització i la gestió de la informació de l'Àrea cap a la ciutadania, fent prevaler la imatge corporativa en la seva globalitat.

Entorn

Els àmbits sobre els quals recau l'activitat del Departament són els d'Acció Social, Persones amb Discapacitat, Salut, Drets Civils i Participació Social. Però enguany també hem fet les funcions de departament de comunicació del nou Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, que ha començat a funcionar com a organisme autònom dependent d'aquest sector. En aquest sentit, una de les tasques fonamentals ha estat establir l'estratègia de comunicació dels nous Centres de Serveis Socials dins del marc del model de serveis socials bàsics que s'està implantant a la ciutat. Així mateix, i continuant l'impuls iniciat l'any passat, també hem centrat la nostra actuació en la comunicació digital, tant pel que fa als webs dependents del sector com a la introducció en les xarxes socials.

Recursos

Pel que fa als recursos econòmics, el pressupost del Departament de Comunicació ha estat de 691.564,39 euros, segons es detalla a la taula 24. Pel que fa als recursos humans, el Departament disposa de cinc persones, tres dones i dos homes.

Taula 24. Liquidació del pressupost

Departament de Comunicació, 2010

Capítol	Euros	%
Personal	218.794,37	31,64
Béns corrents i serveis	472.770,02	68,36
Total	691.564,39	100

Activitat

El Departament de Comunicació és responsable de la gestió de la informació, de la imatge corporativa, de la producció editorial i gràfica, de l'atenció a la ciutadania, de la comunicació digital i de les relacions externes i protocol·làries que es deriven del sector, i centra la seva activitat en quatre grans blocs, que són:

- Producció gràfica i publicitat.
- Relacions externes i protocol.
- Comunicació digital.
- Comunicació interna.

Pel que fa a la producció gràfica i publicitat (vegeu la taula 25, d'indicadors), enguany hem mantingut l'edició de publicacions, però hem triplicat la producció d'altres tipus de productes comunicatius, passant de 58 l'any 2009 a 167 el 2010. Entre altres consideracions, aquest increment s'explica per l'assumpció de les tasques de comunicació que es deriven del nou Institut de Serveis Socials de Barcelona.

En aquest mateix sentit, i pel que fa a les *relacions externes i protocol*, hem donat suport a gairebé setanta actes institucionals més que l'any 2009, alguns dels quals es deriven de la posada en marxa de nous Centres de Serveis Socials. En total el Departament de Comunicació ha organitzat o donat suport a l'organització de 197 actes.

Pel que fa a la *comunicació digital*, hem incidit en tres aspectes fonamentals, més enllà de l'actualització i manteniment de les pàgines del sector. En primer lloc, en la creació de noves pàgines web, associades a projectes determinats. Aquí trobem webs com el del Consell Assessor de la Gent Gran i el del Consell Municipal per al Col·lectiu LGBT, o el web de les II Jornades de la Xarxa d'Atenció a Persones sense Sostre.

En un segon bloc ens hem dedicat al procés de migració al nou gestor de continguts de les pàgines web municipals (el Vignette 7). Però de quatre pàgines web del sector previstes en aquesta migració, únicament hem pogut fer la del web d'Acció Social i Ciutadania. Per qüestions tecnològiques queden pendents per al 2011 l'adaptació del web de Serveis Socials i els nous webs de Gent Gran i d'Infància.

I en un tercer aspecte hem creat dos espais per tal de fer visible l'acció del sector a partir de: a) la creació de la pàgina de Netvibes d'Acció Social i Ciutadania,¹ on queden recollides les actualitzacions de les notícies de les diferents webs i b) de la pàgina del Facebook del Barcelonasocial.² Aquesta darrera tot just ha estat iniciada a finals d'any i la seva dinamització serà un dels reptes de cara al 2011.

Tot plegat ha generat un increment de més de 290.000 visites enregistrades a les pàgines web de l'Àrea respecte a l'any 2009, amb un total de 1.274.838 visites i 403.452 visitants.

Pel que fa a la *comunicació interna*, s'ha endegat un procés per a millorar-la a partir de l'establiment d'un pla d'accions que ha resultat de l'anàlisi interna de les mancances percebudes en aquest sentit. Així, durant l'any 2010 s'ha creat una comissió de comunicació interna, que serà la responsable d'impulsar i avaluar aquestes mesures i s'ha dotat el Departament de Comunicació de la responsabilitat de gestionar aquest pla.

Actuacions o esdeveniments rellevants

L'Àrea també ha estat present a la XII edició del Saló de la Gent Gran de Catalunya, que s'ha celebrat al recinte de La Farga de l'Hospitalet per a explicar el projecte Ciutats Amigues de la Gent Gran.

Cal destacar també dues campanyes de comunicació associades al catàleg de serveis d'Acció Social. Per una banda, la Campanya de Vacances d'Estiu per a infants i adolescents, que ha suposat comunicar a les famílies l'oferta de més de cent mil places de lleure i esportives que s'ofereixen a les famílies de la ciutat de Barcelona durant els mesos d'estiu. I per una altra, la campanya de comunicació dels nous avantatges de la Targeta Rosa, que s'ha fet a partir de la participació, en la imatge, de

persones grans de la ciutat usuàries de casals o habitatges amb serveis.

Reptes de futur per al 2011

Des del punt de vista de la comunicació, un dels grans reptes del 2011 és aprofundir en les xarxes socials com a canal de comunicació i d'interacció amb la ciutadania. La recentment estrenada pàgina de Barcelonasocial al Facebook ha de constituir-se en l'altaveu de les activitats que es realitzen en el sector, i crear una comunitat al voltant de la Barcelona inclusiva.

A més, cal finalitzar el procés de creació de les noves pàgines de Gent Gran i d'Infància i l'actualització amb un nou format de la pàgina web de Serveis Socials, per incorporar-hi tot el catàleg de serveis d'atenció social.

Volem continuar explicant a la ciutadania què suposa el model de serveis socials bàsics i la incidència que té en el territori. I per això, continuarem centrant les accions comunicatives en el territori i en els usuaris dels Centres de Serveis Socials nous i reformats.

Des del punt de vista intern, gestionarem la posada en marxa de diferents accions de comunicació interna que formen part d'un projecte que hem començat a implementar durant el 2010. En aquest sentit, i un cop definit un pla d'accions sobre la base de l'anàlisi de les mancances en la comunicació interna i d'haver constituït una Comissió de Comunicació Interna integrada per onze persones, es portaran a terme mesures com ara organitzar sessions periòdiques de transferència de coneixements o dotar de recursos de recepció i informació la consergeria, entre d'altres.

Magda Orozco i Areny

Cap del Departament de Comunicació

1. http://www.netvibes.com/acciosocialciutadania#Acció3_Social_i_Ciutadania

2. <http://www.facebook.com/home.php#!/pages/Barcelona-Social/163433023701442>

Taula 25. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Comunicació, 2010

	2007	2008	2009	2010	% increment 2007-2010 ²
Edicions i publicacions					
Publicacions pròpies	19	13	18	16	-15,79
Altres edicions (fulletons, cartells, invitacions, protocol)	59	48	58	167	183,05
Insercions publicitàries	30	32	33	56	86,67
Campanyes de senyalització externa (banderoles)	7	8	14	10	42,86
Articles publicats a mitjans de premsa escrita	20	12	9	17	-15,00
Vídeos	-	5	3	3	-40,00
Edició electrònica					
Webs en manteniment	17	18	15	19	11,76
Webs de nova creació	-	4	7	11	175,00
Visites enregistrades als webs de l'Àrea	-	604.528	980.369	1.274.838 ¹	110,88
Organització i suport a actes					
Actes organitzats	5	5	11	6	20,00
Actes als quals s'ha donat suport	10	82	122	191	1.810,00
Coordinació de visites de delegacions estrangeres	-	2	0	1	-50,00

(1) Les visites enregistrades fan referència a quinze webs i no al total de dinou existents, ja que no es disposa d'estadístiques d'algunes d'elles.

(2) Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2007 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

8

Departament
d'Administració
i Personal

Missió

El Departament d'Administració i Personal té com a missió donar suport a la Gerència d'Acció Social i Ciutadania i a les diverses direccions i departaments que en depenen, en matèries econòmiques, pressupostàries i de recursos humans, i impulsar la tramitació dels expedients de contingut econòmic, tant d'ingressos com de despeses, i en matèria de recursos humans.

Entorn

Les qüestions d'entorn que més han influït en la gestió del Departament d'Administració i Personal han estat, entre altres:

- Les modificacions legals en matèria de comptabilitat pública i pressupostària.
- L'entrada en vigor de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- La Llei de serveis socials de Catalunya.
- La implantació de les noves aplicacions informàtiques SAP-ECOFIN i del SAP-RRHH.
- La instrucció del 7 de juliol de 2010 sobre l'aplicació, en l'Ajuntament de Barcelona, de la Llei 15/2010 de 5 de juliol que modifica la Llei 3/2004 per la qual s'estableixen mesures per a lluitar contra la morositat en les operacions comercials.
- L'entrada en vigor dels nous tipus d'IVA amb efecte des de l'1 de juliol del 2010.

Recursos

En relació amb els recursos econòmics, el Departament d'Administració i Personal ha disposat de

Taula 26. Liquidació del pressupost

Departament d'Administració i Personal, 2010

Capítol	Euros	%
Personal	769.654,75	23,75
Béns corrents i serveis	451.068,01	13,92
Transferències corrents(*)	2.019.397,48	62,32
Total	3.240.120,24	100

(*) D'aquest import, 32.000 euros corresponen a altres subvencions i la resta al Contracte-Programa amb l'IMI.

3,26 milions d'euros. D'altra banda, en el Departament treballen vint-i-quatre persones, la meitat de les quals són homes.

Activitats

Les dades més importants de l'activitat del Departament d'Administració i Personal es mostren en la taula 27, però cal destacar-ne les següents:

- Inici de la contractació electrònica (e-Contractes).
- Inici del funcionament de la nova aplicació de subvencions.
- Implantació de la nova estructura al pressupost 2010.
- Implementació del sistema Cognos.
- Increment del nombre de justificacions dels convenis d'ingressos.
- Gestió i seguiment dels ingressos ICASS en concepte de subvencions a usuaris i usuàries de residències i centres de dia.
- Tramitació de les quotes d'usuaris i usuàries de centres residencials i de centres de dia.
- Conciliació i seguiment administratiu dels habitatges amb serveis amb el Patronat Municipal de l'Habitatge.
- Tramitació de tot tipus d'expedients en matèria de recursos humans dins les competències delegades en la Gerència de l'Àrea.
- Justificació del conveni marc Ajuntament-Generalitat en matèria d'Acció Social.

Actuacions o esdeveniments rellevants

De l'any 2010 destaquen els esdeveniments següents:

- El desenvolupament del Pla d'Inversions Municipals (PIM) 2008-2011.
- Obertura de nous equipaments amb tota la tramitació inherent a aquests processos.
- Inversions del Fons Estatal per a l'Ocupació i la Sostenibilitat Local (FEOSL).

Reptes de futur per al 2011

El Departament d'Administració i Personal es proposa els reptes següents per al 2011:

- El suport a la implantació del nou model de serveis socials.
- La tramitació administrativa de la remodelació dels Centres de Serveis Socials existents i l'obertura de nous centres.
- L'aplicació i el desenvolupament de l'Estatut Bàsic dels Empleats Públics (EBEP).
- El seguiment i l'aplicació correcta de l'Acord de Condicions Comunes dels Empleats de l'Ajuntament de Barcelona.
- La implementació de la nova normativa pressupostària.
- La implementació de l'eina SAP-ECOFIN.
- La implementació de l'eina SAP-RRHH.
- La implantació de la nova aplicació de subvencions.
- La posada en funcionament de la contractació electrònica (e-Contractes).
- El seguiment i la coordinació de les actuacions relatives al personal per l'accident de Diagonal, 233.
- Implementació del Pla d'acollida de l'Àrea.

Antonio Lleida i Lacueva

Cap del Departament d'Administració i Personal

Taula 27. Indicadors d'activitat

Departament d'Administració i Personal, 2010

	2007	2008	2009	2010	% variació 2007/2010
Administració					
Expedients tramitats	1.903	1.781	1.888	1.788	-6,04%
Factures gestionades	4.862	3.082	2.993	2.815	-42,10%
Bestretes	1.038	957	1.103	1.515	45,95%
Minitransferències	828	544	637	600	-27,54%
Modificacions de crèdit	71	61	90	66	-7,04%
Personal					
Total personal	295	267	273	230	-22,03%
Contractes d'interinitat (desembre 2010)	91	93	31	62	-31,87%
Jubilacions	1	9	3	6	500,00%

9

Secretaria
Tecnicojurídica

Missió

La Secretaria Tecnicojurídica té com a missió l'assessorament tècnic, administratiu i jurídic als òrgans i departaments de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania, i el control de la legalitat dels expedients que es tramiten.

Entorn

Al llarg de l'any 2010, com a conseqüència de l'entrada en vigor de la Llei 34/2010, de modificació de la Llei estatal 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic; la creació del Fons Estatal per a l'Ocupació i la Sostenibilitat Local (FEOSL) i les aplicacions del SAP i de gestió de Contractes, s'ha produït tot un seguit de modificacions en l'activitat ordinària de la Secretaria Tecnicojurídica i la formació corresponent del personal per a la seva aplicació.

Recursos

Pel que fa als recursos humans, el Departament disposa de cinc persones (cap del Departament, 1 assessora tècnica, 1 assessor jurídic interí, 1 administratiu i 1 auxiliar interí).

Activitat

L'activitat d'assessoria prestada durant l'any 2010 és la següent:

a) En matèria de contractació administrativa

S'ha prestat assessorament i suport jurídic mitjançant la subscripció de plecs de condicions, l'emissió d'informes de propostes, d'adjudicació, de modificacions, de pròrrogues, de revisió de preus i la participació en les licitacions promogudes per la Gerència de l'Àrea i les Gerències dels Instituts de Persones amb Discapacitats i de Serveis Socials (assistència a les meses de contractació).

També des de la Secretaria s'ha realitzat la preparació i l'acompanyament en el procés d'adjudicació dels contractes corresponents a les obres municipals finançades amb càrrec al Fons Estatal per a

l'Ocupació i la Sostenibilitat Local (FEOSL). En concret, els contractes corresponents a l'àmbit social, que s'han centralitzat des de la Gerència d'Acció Social i Ciutadania.

En aquest procés s'inclouria l'activitat relativa a l'autorització, la celebració de meses, l'elaboració d'informes, l'adjudicació, l'atorgament i la formalització del contracte. Tot això en col·laboració amb l'operador municipal i l'oficina de la COFEB.

Aquesta activitat contractual es concreta en l'assistència a les meses de contractació al Consorci de Serveis Socials i en la tramitació de 538 expedients, distribuïts de la forma següent:

• Contractes homologats	10
• Contractes menors	404
• Contractes mitjançant procediment negociat sense publicitat	50
• Contractes mitjançant procediment obert	53
• Recursos contra adjudicacions	2
• Contractes del FEOSL	21 ³

b) En matèria de convenis de col·laboració

Cal destacar la tramitació i signatura de 105 convenis, dels quals 75 han estat instats per la Direcció de Serveis d'Acció Social; 16 per la Direcció de Serveis de Drets Civils; 9 per la Direcció de Serveis de Participació Social; 4 per la Direcció de Serveis de Salut i 1 des de la Regidoria d'Acció Social i Ciutadania.

c) En matèria de subvencions

En l'àmbit d'Acció Social i Ciutadania es van tramitar 604 sol·licituds de subvencions, distribuïdes en dues convocatòries:

1. La convocatòria per a la concessió de subvencions per a titulars de vehicles privats adaptats per al transport de persones amb discapacitat, subjectes a l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM), amb una participació de 16 sol·licituds, atorgades en la seva totalitat.
2. La convocatòria de les subvencions que corresponen a l'àmbit d'Acció Social i Ciutadania

3. Dotze contractes d'execució d'obres mitjançant procediment obert, vuit contractes de serveis (direcció d'obres) i un contracte de subministrament mitjançant negociat.

(Salut, Acció social i Drets civils), segons les Bases particulars per a la realització d'activitats i serveis en l'àmbit de ciutat. Es van presentar un total de 588 sol·licituds de subvencions, de les quals se n'han atorgat 277 i, la resta, 311, han estat denegades.

d) Suport jurídic als organismes autònoms de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania: Institut Municipal de Persones amb Discapacitats (IMPD) i l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSSB)

Des de la Secretaria Técnicojurídica s'ha realitzat l'assessorament tècnic, administratiu i jurídic als òrgans i departaments d'aquests instituts i el control de la legalitat dels expedients que es tramiten. En matèria consultiva, diferenciem diverses categories de tràmits: assistència a meses de contractació, informes sobre plecs de clàusules administratives particulars, informes sobre contractes i convenis, elaboració d'actes dels organismes col·legiats a què assisteix i de les meses de contractació i altres informes i certificats.

A més, es va prestar assessorament mitjançant l'assistència als seus òrgans col·legiats (Consell Rector i Comissió de Govern).

e) Altres fets d'especial interès

S'ha prestat assessorament i suport jurídic a la Direcció d'Acció Social en:

- La modificació i pròrroga del Protocol 2007-2010 de la Campanya d'Activitats de Vacances d'Estiu per a Infants i Adolescents, a fi d'incorporar en l'àmbit del lleure la modalitat Vacances d'Hivern.
- L'aprovació del Protocol relatiu a la Campanya d'Activitats de Vacances per a Infants i Adolescents, 2011-2014.
- L'aprovació del Protocol d'adhesió a la Campanya d'Activació Promocional d'Avantatges de la Targeta Rosa 2010-2011.

(L'aprovació d'aquests tres documents va ser sotmesa a l'Alcaldia com a òrgan competent.)

- L'aprovació del Règim de funcionament dels Casals i Espais municipals de Gent Gran de Barcelona.

(L'aprovació d'aquest document es va sotmetre a la Comissió de Govern com a òrgan competent.)

I a la Direcció de Drets Civils:

- La tramitació de l'aprovació inicial i definitiva de la Carta de Ciutadania, Carta de Drets i Deures de Barcelona. (L'aprovació d'aquest document es va sotmetre, quant a l'aprovació inicial, a la Comissió de Presidència, Territori i Funció Pública del Consell Municipal i al plenari del Consell Municipal l'aprovació definitiva.)

Els indicadors de la gestió documental i l'activitat assessora de l'any 2010 són els següents:

- 134 plecs de condicions.
- 1.076 informes.
- 158 validacions.
- 84 compareixences.
- 222 actes de les meses de contractació.
- 160 propostes d'adjudicació (provisionals i definitives).
- 103 formalitzacions de contractes.
- 3.624 notificacions.
- 286 publicacions de Perfil del contractant.
- 2 publicacions BOE.
- 154 publicacions BOPB.
- 2 publicacions DOUE.
- 2 recursos contra adjudicacions de contractes.
- 1 expedient informatiu.

Com a Secretaria Delegada, l'activitat es concreta en:

1. Signar les notificacions i comunicacions referents a les resolucions i els decrets dictats per la gerent de l'Àrea o el gerent municipal i/o l'alcalde, si escau.
2. Conformar i vetllar, amb les garanties i responsabilitats inherents, les actes de totes les licitacions, contractes i documents administratius anàlegs de les matèries pròpies de l'Àrea.
3. Donar curs als certificats de les matèries pròpies de l'Àrea.
4. Custodiar i arxivar documents.
5. Controlar la legalitat dels expedients.
6. Supervisar les actuacions dels òrgans gestors de l'Àrea.

Esdeveniments rellevants

Al llarg del 2010, la Secretaria Tecnicojurídica ha participat activament en tots els processos relatius al disseny de la metodologia d'elaboració dels documents preparatoris dels contractes; a l'aplicació SAP i a la posada en funcionament del contracte electrònic (eContracte).

Reptes de futur per al 2011

La Secretaria Tecnicojurídica es proposa com a repte per al 2011 avaluar la satisfacció i l'acompliment dels esdeveniments esmentats, corregir ineficiències i definir mecanismes de millora.

José Fernández i Pérez

Cap de la Secretaria Tecnicojurídica

Taula 28. Indicadors d'activitat

Secretaria Tecnicojurídica, 2010

	2007	2008	2009	2010	% 2007/2010
Subvencions a entitats					
Sol·licituds presentades	767	461	587	588	-23,34%
Sol·licituds subvencionades	421	255	288	277	-34,20%
Sol·licituds denegades	346	206	299	311	-10,12%
Subvencions a titulars de vehicles per al transport de persones amb discapacitat (IVTM)					
Sol·licituds presentades	34	38	30	16	-52,94%
Subvencions atorgades	31	38	29	16	-48,39%
Altres tramitacions					
Expedients per a contractacions administratives	-	-	749	538	-
Expedients per a convenis i subvencions	-	415	447	663	-
Expedients informatius	-	0	4	1	-
Dictàmens diversos	28	12	15	21	-25,00

10

Departament de
Serveis Tècnics

Missió

El Departament de Serveis Tècnics té com a missió dur a terme les actuacions necessàries per al disseny dels nous equipaments que depenen de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania i de l'Institut Municipal de Serveis Socials, així com totes les actuacions de manteniment ordinari i extraordinari per garantir el funcionament correcte dels equipaments ja existents.

Entorn

Els elements que han marcat l'actuació del Departament de Serveis Tècnics al llarg del 2010 han estat:

- La creació de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSSB), que ha representat assumir el manteniment de tots els centres de serveis transferits des dels districtes.
- El nou model dels Centres de Serveis Socials (CSS), que ha implicat la coordinació de totes les obres de modificació, ampliació i posada en marxa dels nous Centres de Serveis Socials.
- El trasllat de les oficines centrals de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania i l'Institut de Persones amb Discapacitat i l'Institut Municipal de Serveis Socials a la nova seu del carrer València, 344.
- La definició del contingut dels locals de la xarxa dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA), que ha comportat la reforma i la implantació de nous centres.

Recursos

Els recursos destinats al desenvolupament de les actuacions executades al llarg del 2010 es poden desglossar d'acord amb les taules següents:

Taula 29. Liquidació del pressupost
Departament de Serveis Tècnics, 2010

Capítol	Euros	%
Personal	197.574,86	11,81
Béns corrents i serveis	1.474.707,78	88,19
Total	1.672.282,64	100

Taula 30. Pressupost gestionat
Departament de Serveis Tècnics, 2010

Capítol	Euros	%
Obres i manteniment	10.837.631,84	98,25
Lloguer de locals	192.615,25	1,75
Total	11.030.247,09	100

El Departament disposa de quatre persones, tres de les quals són homes.

Activitat

L'any 2010 ha estat emmarcat per l'execució de les actuacions següents:

- Les obres dels nous Centres de Serveis Socials que s'han començat i finalitzat al llarg del 2010: CSS Sant Antoni, CSS Guineueta-Verdum-Prosperitat i el desdoblament dels CSS Dreta de l'Eixample i CSS Guinardó.

- L'adequació dels centres ja existents per a la implantació del nou model: CSS Antiga Esquerra de l'Eixample, CSS Cotxeres de Sants, CSS El Coll-Vallcarca, CSS El Carmel, CSS Guinardó, CSS Meridiana – Torre Baró – Vallbona i el CSS Poble Nou.
- També s'han iniciat les obres dels nous Centres de Serveis Socials: CSS Nova Esquerra de l'Eixample, CSS Numància, CSS Sarrià, CSS El Clot – Camp de l'Arpa i el desdoblament del CSS Gràcia, que es finalitzaran al llarg del 2011.
- La posada en marxa dels nous Centres Oberts per a la Infància i l'Adolescència, la reorganització dels centres on s'ubiquen els EAIA i principalment l'adequació del nou edifici central de l'Àrea, amb la incorporació dels Instituts que en depenen (Institut de Persones amb Discapacitat i l'Institut Municipal de Serveis Socials), fent-ne el trasllat i la reunificació, amb la millora corresponent del servei al ciutadà.
- La millora de les instal·lacions de l'Equipament Integral Zona Franca, mitjançant la col·laboració de plans d'ocupació.

Reptes de futur per al 2011

Pel que fa a les perspectives d'actuacions per a l'exercici 2011, cal destacar:

- Finalitzar les obres dels centres iniciats el 2010 i que no s'han finalitzat.
- Iniciar les obres dels nous centres: CSS Sant Gervasi i CSS Poble Sec.
- Fer les adequacions dels centres: CSS Santes

Creus i CSS Roquetes – Trinitat Nova – Canyelles.

- Posada en marxa del nou Espai Familiar i Centre Obert de Les Corts per a la Infància i Adolescència.
- Reforma de l'espai de l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència del districte d'Horta-Guinardó.
- Reforma de l'espai per al nou centre de l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència del Gòtic, al districte de Ciutat Vella.
- Reorganització del manteniment i la neteja dels Centres de Serveis Socials transferits a l'Àrea.
- Posada en marxa de nous pisos de la xarxa d'inclusió social.

Agustí Sanahuja i Castells

Cap de Projectes de Serveis Tècnics

11

Departament
de Recerca i
Coneixement

Missió

El Departament de Recerca i Coneixement té com a missió dissenyar, elaborar i mantenir un sistema d'informació de la Gerència d'Acció Social i Ciutadania per analitzar la ciutat i fer un seguiment acurat de la gestió i l'impacte dels serveis públics.

Entorn

Aquest any 2010 ha estat l'any de la implementació del model de gestió per objectius. Això ha suposat començar a treballar amb l'aplicació Cognos per tal d'elaborar els quadres de comandament per a la Gerència de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania i per a la Gerència Municipal.

Recursos

Pel que fa als recursos econòmics, el Departament ha disposat de 420.591,68 €, dels quals 280.736,66 € corresponen a despeses de personal (66,75% del pressupost total) i la resta correspon a compres de béns i serveis (139.855,02 €).

Taula 31. Liquidació del pressupost

Departament de Recerca i Coneixement, 2010

Capítol	Euros	%
Personal	280.736,66	66,75
Béns corrents i serveis	139.855,02	33,25
Total	420.591,68	100

El Departament ha disposat al llarg del 2010 de cinc persones: tres homes (60%) i dues dones (40%). Durant aquest any hem disposat addicionalment d'una persona de suport amb un contracte de sis mesos.

Activitat

La funció bàsica del Departament de Recerca i Coneixement s'orienta a donar suport a les direccions i departaments de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania, així com a l'elaboració de productes orientats a la generació i difusió de coneixement:

Observatori Social Barcelona

Durant el 2010 s'han elaborat dos números de la revista *Barcelona Societat*. El número 18, dedicat als drets de ciutadania, s'ha treballat conjuntament amb la Direcció de Drets Civils. En la presentació hi va haver una exposició del professor Carlos Villagrasa. El número 19, dedicat a l'urbanisme per a viure, es presentarà el primer trimestre de 2011.

També s'han elaborat els estudis següents: *Infants i famílies a Barcelona* i *Adolescents a Barcelona: estils de vida, àmbit educatiu i conductes relacionades amb la salut*, que han estat redactats per l'Institut d'Infància i Món Urbà (CIIMU) a partir de les dades provinents del Panel d'Infància i Famílies.

S'han organitzat quatre fòrums amb la presentació i distribució dels estudis i/o documents següents:

- *Anuari del tercer sector social de la ciutat de Barcelona*, amb la participació de l'Observatori del Tercer Sector Social.
- *Les condicions de vida i els hàbits de la gent gran a la ciutat de Barcelona*.
- *Les condicions de vida i els hàbits de la població de Barcelona. Una aproximació des de la perspectiva de gènere*.
- *Barcelona per l'acció comunitària: plans, projectes i accions comunitàries*.

El web de l'Observatori Social Barcelona ha estat l'instrument per a la difusió dels diferents productes elaborats pel mateix Observatori i pel Departament de Recerca i Coneixement. Les visites han passat de 31.822 el 2009 a 41.736 el 2010, la qual cosa suposa un increment del 31,15%.

Xarxes internacionals

Dins de la participació del Departament a la xarxa de ciutats Eurocities, i emmarcat en el Fòrum d'Acció Social, l'any 2010 s'ha participat, juntament amb el Departament de Persones Vulnerables de la Direcció d'Acció Social, en dues trobades del Grup de Treball de Persones sense Sostre. La primera va tenir lloc el mes de març a Munic, on es van fer unes jornades conjuntes amb el Grup de Treball d'Habitatge, per establir línies de treball complementàries que permetin enriquir els plantejaments:

jaments en l'abordatge de les dues problemàtiques. La segona trobada, el mes de setembre, va tenir lloc a Newcastle, on es va presentar el model d'actuació del municipi per al col·lectiu sense sostre i els representants de totes les ciutats assistents van treballar en l'anàlisi i la valoració d'aquest model d'actuació.

Des del Departament també s'ha donat suport a la participació de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania en el projecte NLAO-Eurocities, una xarxa d'observatoris locals de les polítiques d'inclusió activa al llarg del segon semestre de 2010. Dins d'aquest projecte, el novembre es va organitzar la jornada Barcelona Observatori d'Inclusió Social, en què es van definir i analitzar els reptes de la inclusió social en l'àmbit local i es van compartir processos d'innovació i millora contínua dels serveis socials a diferents realitats locals de Catalunya.

Suport a altres direccions i departaments

A continuació recollim algunes de les col·laboracions que s'han fet des del Departament:

- En la implementació del model de gestió per objectius, s'ha treballat amb els diferents departaments de l'Àrea per fer operatiu aquest sistema: s'ha explicat el funcionament de l'aplicació Cognos i les seves evolucions durant el procés; s'han administrat els diferents perfils dels usuaris i també s'ha creat un document per tal de fer més amigable la informació del sistema i s'han coordinat les reunions de validació dels indicadors mensuals de la Gerència Municipal.
- Des del Departament s'ha col·laborat en l'informe de l'estat de la salut de l'Agència de Salut Pública 2009 amb la redacció de dos articles: «Atenció a les persones sense sostre» i «Estat de la situació de l'atenció a persones amb dependència».
- S'ha calculat les repercussions econòmiques relacionades amb les modificacions dels supòsits de concessió de la Targeta Rosa.
- Es va participar en el grup de treball de la primera enquesta de victimització masculina de Catalunya, juntament amb la Direcció de Dones de l'Ajuntament i la Direcció d'Interior de la Generalitat de Catalunya.
- Estudi sobre les caracteritzacions dels ajuts eco-

nòmics de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

- Participació en el Comitè Executiu de l'Anuari del Tercer Sector Social.
- Elaboració i actualització del document *Presentació de la ciutat*.
- Coordinació de la memòria d'activitats de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania.
- També s'ha facilitat indicadors relatius a diferents temàtiques i per a diversos projectes: indicadors sociodemogràfics de la ciutat de Barcelona, de producció dels serveis socials de la ciutat, de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania per a l'Anuari d'estadística 2009, de la població infantil per al CIIMU, de pobresa per als diferents documents relacionats amb el Pla d'Inclusió Social, de producció de tots els departaments i direccions per a la memòria de l'Àrea, per al balanç d'Atenció Social, per al Projecte Barcelona Ciutat Amiga de la Gent Gran, per al Consell Econòmic i Social, etc.

Reptes de futur per al 2011

De cara al 2011 el Departament es planteja, com a elements clau:

- Elaborar eines vinculades a la gestió per objectius que permetin la integració dels diferents indicadors recollits en documents orientats a la presa de decisions i la planificació per la direcció.
- Construir un sistema estable per al càlcul dels costos unitaris dels diferents serveis contemplats al catàleg de serveis.

Carles Salanova Pardina

Cap del Departament de Recerca i Coneixement

Taula 32. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Recerca i Coneixement, 2010

Observatori Social Barcelona	2007	2008	2009	2010	% Increment 2007/2010³
Números publicats de la revista <i>Barcelona Societat</i>	0	2	2	2	0,00
Exemplars editats de la revista <i>Barcelona Societat</i>	0	4.000	4.000	4.000	0,00
Fòrums organitzats	2	2	2	4	100,00
Assistents als fòrums	198	250	200	381	92,42
Estudis elaborats	3	3	3	3	0,00
Exemplars editats dels estudis ¹	3.000	0	4.000	5.000	66,67
Visites a la pàgina web ²	-	10.611	31.822	41.736	293,33

(1) Els estudis poden ser editats l'any següent a la seva elaboració.

(2) La pàgina web va entrar en funcionament el juny del 2008. Per tant, aquest any només ha estat en funcionament set mesos.

(3) Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2007 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

12

Institut Municipal
de Serveis Socials
de Barcelona

Missió

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSSB) té com a missió impulsar, organitzar i articular internament i externa el procés de prestació dels serveis socials bàsics de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i això amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la ciutat.

Entorn

Per tal de fer front als importants canvis normatius (Llei de serveis socials i Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència), els canvis socials (augment de l'esperança de vida, noves realitats familiars, augment de la immigració, canvis en el mercat laboral, etc.) i a l'impacte de la crisi econòmica actual, l'Ajuntament de Barcelona va prendre dues decisions. D'una banda, plantejar un nou model de serveis socials bàsics per abordar una resposta decidida, proactiva, creativa i compromesa davant la nova realitat social i, de l'altra, posar en marxa l'Institut Municipal de Serveis Socials perquè permeti gestionar aquestes respostes amb major flexibilitat i agilitat, simplificant processos i de manera especialitzada.

Això ha comportat set reptes fonamentals:

- Iniciar el procés d'implementació del nou model de serveis socials bàsics a tota la ciutat.
- Posar en marxa una nova organització (IMSSB) que millori la qualitat, l'equitat i l'eficiència dels serveis socials bàsics.
- Desenvolupar les eines de planificació i avaluació que permetin donar comptes a escala de ciutat i a escala territorial (districtes).
- Millorar, incrementar i estendre en el territori el grau de cobertura d'alguns serveis socials bàsics.
- Impulsar el treball grupal i comunitari a tots els Centres de Serveis Socials de la ciutat.
- Incrementar els professionals dels serveis socials bàsics per treballar en el compliment de les ràtios que la Llei de serveis socials assenyala.

- Dur a terme aquests canvis articuladament i d'acord amb els deu districtes.

Per aconseguir aquests reptes, l'IMSSB s'ha estructurat en una Gerència, un Departament de Serveis Generals i un altre de Coordinació Territorial. Els deu directors territorials de Serveis Socials són una eina clau per garantir criteris homogenis per a tota la ciutat i per garantir l'articulació amb els districtes, i les 37 direccions dels Centres de Serveis Socials han estat molt importants per impulsar els reptes plantejats anteriorment.

Recursos

Taula 33. Liquidació del pressupost

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Capítol	Euros	%
Personal	23.954.764,38	31,09
Béns corrents i serveis	44.319.690,31	57,53
Transferències corrents	1.915.465,56	2,49
Inversió i transferències de capital	6.848.589,94 ¹	8,89
Total	77.038.510,19	100

L'esforç en l'increment pressupostari ha estat orientat a la millora del Servei d'Atenció Domiciliària i a l'extensió de serveis a tots els districtes de la ciutat a fi de reduir les diferències existents i garantir la igualtat entre la ciutadania, amb independència del lloc de la ciutat on resideixi.

Personal

En aquest apartat s'ha fet un esforç important per adequar el nombre de professionals a les ràtios establertes per la Llei de serveis socials. D'altra banda, l'obertura de nous centres ha originat un creixement significatiu del nombre de persones que presten serveis a l'IMSSB.

1. D'aquesta quantitat, 6.791.659,45 han estat inversions executades des del Departament de Serveis Tècnics de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania..

Taula 34. Personal

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

	Administratius/ives				Total 2010	Mitjana d'edat	% dones
	Directius/ves	Tècnics/iques	i auxiliars	Altres			
Gerència	1	1	1		3	53,1	33,33
Serveis Generals	1	6	12		19	44,6	89,50
Serveis Territorials	10	3	5		18	46,4	66,67
Centres de Serveis Socials	39	420	98	15	572 (*)	41,8	85,30
Total IMSS	51	430	116	15	612	42,2	84,60
Mitjana d'edat	46,3	39,4	46,8	62,3			
% dones	84,30	88,40	75,00	60,00			

(*) En aquest total hi ha inclòs el personal amb jubilació parcial traspassats per la Gerència de Recursos Humans i Organització i no inclòs en el quadre de plantilla dels centres.

Taula 35. Plantilla del centres de serveis socials per perfils professionals

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Districte	Directors/res	Psicòlegs/òlogues	Educadors/es*	Treballadors/es socials	UGA	Total Centre
Ciutat Vella	5	6	11	39	10	71
Eixample	6	4	7	50	14	81
Sants-Montjuïc	4	3	7	40	9	63
Les Corts	2	1	2	14	5	24
Sarrià - Sant Gervasi	2	1	2	15	4	24
Gràcia	2	1	6	22	5	36
Horta-Guinardó	5	3	10	31	9	58
Nou Barris	5	3	10	40	14	72
Sant Andreu	3	3	6	22	8	42
Sant Martí	5	4	10	48	13	80
Total	39	29	71	321	91	551

(*) Els educadors/es no inclouen els 34 professionals del servei "A partir del carrer".

Activitat**Catàleg de Serveis i Prestacions**

El catàleg és el conjunt de serveis, prestacions, programes, projectes i atencions professionals que els Centres de Serveis Socials posen a l'abast de la ciutadania.

Breu referència a l'atenció dispensada en els Centres de Serveis Socials en anys anteriors

Destaquem que es va produir un augment molt important de persones ateses entre els anys 2007 (44.000) i 2009 (55.188), coincidint amb l'impacte més fort de la crisi econòmica i la posada en marxa de les dues lleis més importants (Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones

en situació de dependència i Llei de serveis socials). També es va produir un fort impacte qualitatiu, a causa de l'augment de la diversitat i complexitat de les tipologies i situacions de les persones que han entrat en el sistema. Tot això ha repercutit en la pressió assistencial que reben els Centres de Serveis Socials.

Usuaris/àries i atencions als Centres de Serveis Socials

Aquestes magnituds expressen el volum de persones ateses (usuaris/àries) durant l'any pels i les professionals dels Centres de Serveis Socials, així com quantes vegades (atencions) els han atès en el mateix període.

Tant pel que fa al nombre d'usuaris/àries com al d'atencions fetes, l'any 2010 segueix les mateixes

Taula 36. Usuaris i usuàries atesos als Centres de Serveis Socials

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Districte	2009		2010	
	Usuaris/àries atesos/es	Unitats d'atenció	Usuaris/àries atesos/es	Unitats d'atenció
Ciutat Vella	7.252	33.084	7.617	34.101
Eixample	8.152	25.391	8.887	23.065
Sants-Montjuïc	6.694	23.161	6.580	23.425
Les Corts	1.711	5.634	2.062	5.933
Sarrià - Sant Gervasi	2.644	9.228	2.897	9.418
Gràcia	3.794	13.939	4.455	13.859
Horta-Guinardó	5.807	19.403	5.585	20.541
Nou Barris	7.028	21.950	8.436	22.473
Sant Andreu	4.799	16.101	5.494	19.099
Sant Martí	7.307	24.149	9.286	26.537
Total	55.188	192.040	61.300	198.451

característiques que l'any 2009: un alt volum de persones ateses i d'atencions fetes, amb un increment significatiu (11,10% i 3,34%) a causa de la crisi econòmica, el desenvolupament de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i el creixement del nombre de centres i de professionals per atendre els usuaris i usuàries.

Servei d'Àpats en Companyia en el marc dels Casals de Gent Gran

Aquest és un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària de persones grans en situació de fragilitat. En concret s'atenen simultàniament les necessitats de gaudir d'una alimentació equilibrada i d'un espai relacional acollidor facilitador de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat. Durant l'any 2010 s'han posat en marxa 7 nous menjadors del Servei d'Àpats en Companyia, per tal de garantir l'extensió progressiva a tota la ciutat i avançar en el criteri d'equitat en la prestació dels serveis socials bàsics. Hem passat de prestar el servei a 5 districtes, amb un total de 14 menjadors, a prestar-lo als 10 districtes de la ciutat, amb un total de 21 menjadors. El servei disposava l'any 2009 de 517 places (àpats) diàries. L'any 2010 ha disposat de 692 places, és a dir amb 175 places noves, la qual cosa representa un 34% d'increment.

Taula 37. Servei d'Àpats en Companyia

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Districte	Nombre de menjadors	Nombre de places
Ciutat Vella	4	248
Eixample	4	135
Sants-Montjuïc	3	70
Les Corts	1	25
Sarrià - Sant Gervasi	1	25
Gràcia	2	50
Horta-Guinardó	1	25
Nou Barris	2	49
Sant Andreu	1	25
Sant Martí	2	40
Total	21	692

Servei d'Àpats a Domicili en el marc del Servei d'Atenció Domiciliària

És un servei que facilita a domicili àpats diaris suficients per garantir la cobertura de les necessitats alimentàries de les persones usuàries que, per diverses causes (manca de mobilitat, etc.), no poden cobrir aquesta necessitat bàsica pels seus propis mitjans.

L'any 2010 s'ha incrementat en 250 el nombre de persones beneficiàries respecte de l'any 2009, un 34,67%.

Taula 38. Àpats a Domicili

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Any 2010			
Districte	Nombre d'àpats	Cost (àpats + transport)	Nombre de persones beneficiàries
Ciutat Vella	22.070	117.895,26	117
Eixample	30.496	162.187,44	140
Sants-Montjuïc	34.125	178.845,13	158
Les Corts	3.131	16.239,94	14
Sarrià - Sant Gervasi	1.281	6.829,22	9
Gràcia	8.701	45.134,59	54
Horta-Guinardó	10.006	51.756,32	47
Nou Barris	27.502	140.412,08	114
Sant Andreu	18.470	96.808,62	49
Sant Martí	66.187	346.516,87	269
Total Barcelona	221.969	1.162.625,47	971

Servei d'Atenció a Domicili (SAD)

El SAD és el conjunt de serveis que ofereixen suport a les persones en el seu domicili, per tal que mantinguin o millorin la seva qualitat de vida en el seu entorn habitual.

Pel que fa al SAD més relacionat amb la tasca que realitzen en el domicili de les persones usuàries els/les treballadors/es familiars i els/les auxiliars de neteja, el desenvolupament de la LAPAD i la major dotació econòmica d'aquest servei per l'Ajuntament, ha permès incrementar-lo notablement durant l'any 2010: s'ha arribat a 3.820 persones més que l'any anterior, la qual cosa representa un increment del 30,6%, i a 4.519 noves llars, la qual cosa representa un 44% d'increment.

Taula 39. Llars i persones ateses al SAD

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Districte	Llars	Persones
Ciutat Vella	1.436	1.585
Eixample	2.446	2.660
Sants-Montjuïc	1.465	1.631
Les Corts	575	607
Sarrià - Sant Gervasi	652	713
Gràcia	1.228	1.330
Horta-Guinardó	1.675	1.899
Nou Barris	1.980	2.182
Sant Andreu	1.308	1.443
Sant Martí	2.025	2.235
Total	14.790	16.285

Teleassistència

Servei adreçat a persones que, a causa de la seva edat, estat de salut, grau de dependència, etc, poden requerir una atenció puntual d'urgència durant les 24 hores del dia, cada dia de l'any.

El desenvolupament de la LAPAD i de la dotació de teleassistències per l'Ajuntament, ha permès incrementar notablement el servei durant l'any 2010. En concret, s'ha ampliat el servei en 7.029 noves teleassistències, un 16,67% d'increment respecte de l'any 2009.

Taula 40. Persones ateses amb Teleassistència

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Districte	Nombre de teleassistències
Ciutat Vella	2.771
Eixample	8.368
Sants-Montjuïc	5.547
Les Corts	2.234
Sarrià - Sant Gervasi	2.589
Gràcia	3.707
Horta-Guinardó	5.302
Nou Barris	6.829
Sant Andreu	4.393
Sant Martí	7.442
Total	49.182

Elaboració de Programes Individuals d'Atenció (PIA)

La Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), estableix com a instrument de procediment i reconeixement de la situació de dependència i les prestacions o serveis corresponents, els Programes Individuals d'Atenció.

L'any 2010, amb el desplegament de la LAPAD i l'increment de recursos humans destinats per l'Ajuntament de Barcelona i el Consorci de Serveis Socials a l'elaboració de PIA, n'ha augmentat significativament el nombre, creixent en 3.679 PIA respecte a l'any 2009 (un 38,54% d'increment).

Taula 41. Elaboració de PIA

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Districte	PIA fets 2009	PIA fets 2010
Ciutat Vella	344	452
Eixample	1.358	2.197
Sants-Montjuïc	784	1.470
Les Corts	395	479
Sarrià -Sant Gervasi	622	643
Gràcia	526	689
Horta-Guinardó	730	1.298
Nou Barris	762	1.302
Sant Andreu	353	955
Sant Martí	1.094	1.077
Total Ajuntament	6.968	10.562
Altres (Consorci)	3.036	2.663
Total Barcelona	10.004	13.225

Ajuts econòmics d'inclusió

Són ajuts econòmics d'urgència o de suport social destinats a atendre necessitats bàsiques de les famílies. S'atorquen en metàl·lic o en espècie a les famílies usuàries dels serveis socials bàsics, sempre motivats i fonamentats en un pla de treball que el professional de referència del Centre de Serveis Socials estableix per a la persona o família que ho sol·licita.

El 2010 ha estat l'any de l'extensió i harmonització del conjunt dels conceptes d'ajuts econòmics d'inclusió als deu districtes de la ciutat, amb l'objectiu de garantir l'equitat i la generalització de l'accés de la ciutadania a aquests ajuts.

L'impacte de la crisi econòmica s'ha fet notar en els ajuts econòmics d'inclusió, en especial pel que fa a les despeses de les famílies relacionades amb l'habitatge (allotjament i manteniment), amb un 70,81% de despesa, i les escolars, amb un 11,11%. S'ha d'assenyalar, però, que els diversos conceptes d'ajuts econòmics a famílies són «vasos comunicants», ja que l'ajut en despeses d'habitatge fa que les famílies puguin destinar recursos propis a alimentació i altres necessitats.

Taula 42. Ajuts econòmics d'inclusió per districtes

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Ajuts econòmics per districtes	Nombre d'ajuts	Import
Ciutat Vella	2.317	634.027
Eixample	725	201.834
Sants-Montjuïc	1.133	255.840
Les Corts	300	97.153
Sarrià - Sant Gervasi	237	79.767
Gràcia	599	197.585
Horta-Guinardó	988	290.106
Nou Barris	698	192.896
Sant Andreu	332	131.060
Sant Martí	889	194.380
Total	8.218	2.274.648

Taula 43. Ajuts econòmics d'inclusió per conceptes

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Ajuts econòmics per conceptes generals	Nombre d'ajuts	Import
Alimentació	786	121.426
Roba i higiene personal	210	12.257
Transport	319	24.523
Salut	744	134.872
Habitatge, allotjament	2.089	895.571
Habitatge, manteniment	1.955	715.193
Escolars	1.395	252.807
Lleure	527	85.306
Inserció sociolaboral	48	6.722
Altres	145	25.971
Total	8.218	2.274.648

Taula 44. Projectes comunitaris

Institut Municipal de Serveis Socials, 2010

Districte	Nombre de projectes	Acció informativa i/o de sensibilització	Acció de suport a grups socials i col·lectius	Acció de suport a iniciatives veïnals	Acció per a la cohesió i/o transformació social
Ciutat Vella	5	3		1	1
Eixample	8	2	2	3	1
Sants-Montjuïc	5		3		2
Les Corts					
Sarrià - Sant Gervasi					
Gràcia	2	1			1
Horta-Guinardó	1		1		
Nou Barris	12		4	1	7
Sant Andreu	4		1		3
Sant Martí	4				4
Total	41	6	11	5	19

Projectes comunitaris

Una part molt important de la tasca que realitzen els Centres de Serveis Socials consisteix a desenvolupar projectes comunitaris, d'acord amb el caràcter polivalent, comunitari i preventiu que preveu la Llei 12/2007 de serveis socials.

En aquest sentit, durant l'any 2010 s'ha donat continuïtat als diversos projectes comunitaris que s'han anat desenvolupant l'any 2009, i s'ha garantit el desenvolupament de tots aquells altres projectes comunitaris proposats des dels centres, d'acord amb les línies d'actuació marcades en els Plans d'Actuació Social Territorial de cada districte.

Esdeveniments rellevants

En relació amb el Sistema de Serveis Generals de l'IMSSB, allò que afecta al conjunt de l'estructura de l'IMSSB, el més rellevant ha estat l'inici del procés de generalització a tota la ciutat del nou model de serveis socials bàsics a tots els Centres de Serveis Socials de la ciutat. S'ha iniciat a 39 Centres de Serveis Socials i s'ha implantat a 28.

Pel que fa al Sistema de Planificació i Avaluació de l'IMSSB el més rellevant ha estat la posada en marxa en els deu districtes de la ciutat del Pla d'Acció Social Territorial, liderat pels deu directors territorials de Serveis Socials, treballats i consensuats amb les Direccions i els equips dels Centres

de Serveis Socials i amb els deu districtes de la ciutat, on durant el primer trimestre de 2010 es van presentar.

Respecte al Catàleg de Serveis de l'IMSSB el més rellevant ha estat l'avenç en l'equitat, universalització i qualitat, en la línia que ens marquen les dues lleis més importants en aquest àmbit (LAPAD i Llei de serveis socials de Catalunya). En termes d'equitat, les dues actuacions més importants han estat: harmonitzar per tots els districtes de la ciutat els mecanismes d'ajuts econòmics individuals i familiars (ajuts directes a persones i famílies, bugaderia, arranjaments a la llar, neteges de xoc) i estendre el servei d'Àpats en Companyia a tots els districtes de la ciutat.

Pel que fa al Sistema Operatiu de l'IMSSB el més rellevant ha estat que:

- S'ha constituït el Consell Rector de l'IMSSB (febrer 2010).
- S'ha completat el personal d'estructura per fer funcionar l'IMSSB (només ens manca el tècnic de Prevenció de Riscos Laborals).
- S'ha dut a terme el traspàs de tots els/les professionals dels deu districtes a l'IMSSB.
- Es va fer l'acte de presentació de l'IMSSB (19 de març) davant tots els treballadors de l'IMSSB al Saló de Cent, amb la presència de l'alcalde.
- S'han posat en marxa els diferents espais de direcció de l'IMSSB (Comitè Executiu i Equip de

Direcció) i de coordinació amb l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania i els districtes.

- Pràcticament s'ha finalitzat el procés d'oposicions de 133 treballadors/es socials i 17 educadors/es socials.
- El Comitè executiu de l'IMSSB ha dut a terme visites a 35 Centres de Serveis Socials de la ciutat i reunions amb els respectius equips de professionals.
- S'ha posat en marxa, des de l'1 d'octubre, el nou horari dels Centres de Serveis Socials per tal de dur a terme un procés d'homogeneïtzació a tota la ciutat.
- S'ha complert durant tot l'any l'objectiu de cobrir les baixes en una mitjana de deu dies.

Reptes de futur per al 2011

Els principals reptes que es planteja l'IMSSB per al 2011 són:

- Acabar la implantació del nou model de serveis socials al conjunt de la ciutat.
- Dur a terme el balanç del primer any dels deu Plans d'Acció Social Territorial.
- Elaboració dels 40 Programes d'Acció Social dels Centres de Serveis Socials.
- Continuar avançant en el procés d'equitat del catàleg de serveis en el conjunt de la ciutat.
- Millorar el grau de cobertura dels serveis socials bàsics.
- Posar en marxa tres nous Centres de Serveis Socials (Numància, Baix Guinardó i Camp d'en Grassot-Gràcia).
- Possibilitar el desenvolupament de tots aquells projectes de treball grupal i comunitari liderats per els Centres de Serveis Socials.
- Acabar el procés d'oposicions de treballadors/es socials i educadors/es socials.

Ramon Mora Rosich

Gerent de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona

13

Institut Municipal
de Persones
amb Discapacitat

Missió

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD) té com a missió dissenyar i impulsar polítiques de promoció de l'accessibilitat de les persones amb discapacitat als serveis, activitats i espais de la ciutat, tant pel que fa a les possibilitats de desplaçament com a la possibilitat que la ciutadania accedeixi i gaudeixi d'aquests recursos.

Per portar a terme la seva missió, l'IMD s'organitza i s'estructura en tres unitats de treball:

- Promoció i Suport.
- Gestió de Serveis d'Atenció Directa.
- Planificació i prospectiva.

L'IMD també és present a Internet:

www.bcn.cat/imd

Entorn

L'estudi *Recomanacions per a la millora de l'atenció social a les persones amb trastorn mental a la ciutat de Barcelona*, fet per l'IMD ha servit de base per marcar el treball de futur en aquest àmbit. La primera recomanació que fa l'estudi és normalitzar la imatge social de les persones afectades de trastorn mental. En aquest sentit, s'ha dissenyat el projecte quadriennal ObertaMent per tal de modificar les creences, les reaccions emocionals i les conductes discriminatòries en les quals es

basa l'estigma, i permetre que la societat faci un tractament més normalitzat i positiu de les problemàtiques de salut mental. Per portar a terme el projecte s'ha signat un conveni amb ObertaMent, associació catalana per a la lluita contra l'estigma en salut mental, integrada per persones amb trastorns mentals i les seves famílies, així com per les entitats que presten serveis a aquest col·lectiu. Participen en el projecte els Departaments de Salut, Educació, Acció Social i Ciutadania i Treball de la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona (representat per l'IMD).

Recursos

Abans de repassar els aspectes més rellevants de la gestió i de les fites més significatives assolides al llarg del 2010, farem menció dels recursos humans i econòmics de que hem disposat.

Respecte a l'any 2009, es conté la despesa en personal i béns corrents. Les transferències s'incrementen per l'efecte de l'aportació de l'Ajuntament al servei de transport especial. Pel que fa a les fonts de finançament, els ingressos externs disminueixen un 7% respecte a l'any 2009, mentre que les aportacions municipals s'incrementen un 31% per l'efecte de l'aportació extraordinària al servei de transport especial.

Taula 45. Liquidació del pressupost

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2010

Capítols de despesa	Gerència i Administració	Planificació i prospectiva	Promoció i suport	Serveis d'atenció directa	Total	%
Personal	356.119	75.901	481.079	2.173.089	3.086.188	46,08
Béns corrents i serveis	57.892	19.322	201.289	637.601	916.104	13,68
Financeres	167				167	0,00
Transferències corrents	23.791			2.644.265	2.668.056	39,83
Inversió i transferències de capital	10.148			17.423	27.571	0,41
Total	448.117	95.223	682.368	5.472.378	6.698.086	100
Finançament						
Ajuntament	852.895	30.223	652.367	1.658.414	3.193.899	44,96
Altres fonts	1.263	65.000	30.000	3.429.873	3.526.136	49,64
Romanents incorporats				384.093	384.093	5,41
Total	854.158	95.223	682.367	5.472.380	7.104.128	100

Taula 46. Recursos humans a 31/12/2010**Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2010**

Capítols de despesa	Gerència i Administració	Planificació i prospectiva	Promoció i suport	Serveis d'atenció directa	Total	%
Tècnic superior	2	2		8	12	19
Tècnic mitjà	4	2	12	14	32	50
Administratiu i Tèc. Aux. Adm. Esp.	2			10	12	19
Auxiliar Adm. Aux. Adm. Esp. i Subaltern	2			6	8	13
Total	10	4	12	38	64	100
Personal fix	9	3	7	30	49	78
Personal interí	1	1	5	8	15	23

(1) Inclou Administració i Personal, Coordinació, Comunicació i consergeria.

Es redueix el nivell d'interinitat respecte a l'any 2009. Cal esmentar que de les 15 places interines, 6 s'han cobert via oferta pública el gener del 2011.

Activitat

Mitjançant aquests recursos, l'IMD promou diverses activitats dirigides a la promoció i atenció de les persones amb discapacitat, de cara a la seva integració social, segons els principis de normalització i reconeixement de la diferència. Amb aquesta finalitat, l'IMD treballa amb la col·laboració d'altres òrgans i àrees municipals i estructura les seves actuacions al voltant de les línies estratègiques següents:

- Accessibilitat física i mobilitat.
- Accessibilitat comunicativa.
- Habitatge.
- Autonomia personal i vida independent.
- Participació ciutadana i associacionisme.
- Recerca i coneixement.

De les actuacions desenvolupades durant el 2010, voldríem destacar-ne les següents:

- Millores en l'accessibilitat física i en la mobilitat a la ciutat. El 97,5% dels carrers de la ciutat són accessibles. Barcelona ha estat finalista en el premi Access City de la Comissió Europea i ha obtingut el premi d'or de la FAAM (Federación Almeriense de Asociaciones de Personas con Discapacidad) d'Almeria.

En relació amb les millores en la xarxa de transport públic, cal destacar que el 83% de les estacions

de metro disposa d'ascensor, un 4% està en obres i un 13% té projecte d'instal·lació. El sistema d'informació a l'usuari (SIU) funciona en 83 línies i el sistema de pantalles amb informació a l'usuari (PIU) està instal·lat en 187 marquesines.

El Servei Públic de Transport Especial ha prestat un 6,7% més de serveis de transport per a persones amb mobilitat reduïda, amb 312.130 viatges anuals.

- Per garantir l'accessibilitat comunicativa s'han fet 133 actuacions de promoció i suport per a les persones amb discapacitat, tot facilitant transcripcions escrites en pantalla, traducció de llengua de signes i servei d'intèrprets de llengua de signes *on-line*, instal·lacions d'anells magnètics a diferents sales d'equipaments municipals i en els actes més significatius de la ciutat. S'ha treballat amb la Direcció de Centres Patrimonials per avançar en l'accessibilitat comunicativa als museus de Barcelona. S'ha dissenyat un instrument de valoració de l'estat de l'accessibilitat que s'ha passat a vuit museus, alhora que s'ha fet la formació al personal sobre l'accessibilitat a la comunicació.

- Amb la voluntat de promoure habitatges assequibles i accessibles, s'ha creat un grup tècnic de treball per tal de recollir en un document sintètic les normes i recomanacions d'accessibilitat als habitatges, s'han mantingut contactes amb l'Institut Municipal d'Urbanisme (IMU) per fer el seguiment dels processos d'adjudicació dels habitatges adaptats i s'ha visitat diferents promocions d'habitatges per tal de detectar problemes d'accessibilitat en les obres i proposar solucions.

- Dins la línia estratègica de promoció de l'autonomia personal i la vida independent de les persones amb discapacitat, s'inclouen tots els serveis que fan possible la vida quotidiana, l'accés a l'educació, al treball, a la salut, a la pràctica esportiva i al lleure. També inclou el desplegament de la xarxa d'equipaments i serveis socials per a persones amb discapacitat. Al llarg del 2010 voldríem destacar les actuacions següents:

- El projecte «Per a l'Autonomia personal i la Vida Independent», una iniciativa d'empoderament per a persones amb discapacitat física que opten per l'autogestió a l'hora de cobrir les necessitats d'assistència personal. S'ha treballat en la millora de la gestió i el copagament i s'ha fet una avaluació final amb propostes de futur.

- Augments en l'activitat dels serveis que presta l'Institut, com ara: el 22,7% en el nombre de targetes de transport especial atorgades pel Servei d'Atenció al Públic, un 16% en les contractacions fetes per l'Equip d'Assessorament Laboral, malgrat que la major part d'aquests contractes són temporals, i un augment d'un 14% de nens i nenes atesos pels serveis d'atenció precoç (EIP) que permet reduir la llista d'espera.

- La campanya d'activitats de vacances d'estiu per a infants i joves ha cobert 619 activitats que han disposat de monitoratge de suport per a un total de 191 infants amb discapacitat.

- S'ha mantingut l'activitat als serveis residencials, a les llars-residència de Valldaura i Vil·la Olímpica i a la llar amb suport Casa Bloc.

- Desplegament del Conveni de Col·laboració entre el Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, en matèria d'equipaments socials per a persones amb discapacitat a la ciutat de Barcelona. El resultat és el següent:

Equipaments públics:

- S'han finalitzat les obres corresponents a la Llar-residència Montnegre, per a persones amb trastorn mental, al districte de les Corts (45 places) i la Residència Font i Quer, per a persones amb discapacitat intel·lectual amb trastorns de conducta, al districte de Sants-Mont-

juïc (30 places). També s'ha iniciat l'activitat de la residència Montserrat Betriu per a persones amb discapacitat intel·lectual al districte de Sant Martí (30 places).

- Continuen les obres corresponents a la Residència Mas Sauró, per a persones amb discapacitat intel·lectual profunda al districte de Sarrià - Sant Gervasi prevista per a 60 places.

Equipaments amb entitats d'iniciativa social, per a la implantació de places concertades:

- Enguany han iniciat l'activitat la Llar-residència Can Calopa amb 12 places per a persones amb discapacitat intel·lectual, al districte de Sarrià - Sant Gervasi, i el Centre diürn (CAE) de la Fundació Pere Mitjans (60 places) per a persones amb discapacitat física al districte de Sants-Montjuïc.

- Han finalitzat les obres de la Residència Esclat-Marina amb 60 places per a persones amb discapacitat física al districte de Sants-Montjuïc i la Llar-residència Via-Guasp per a persones amb trastorn mental, al districte de Sant Andreu (45 places).

- Estan actualment en fase d'obres la Residència ACAM (48 places) per a persones amb discapacitat intel·lectual al districte de Ciutat Vella, la Residència ASPACE (45 places) per a persones amb discapacitat física al districte de Sants-Montjuïc, la Residència Auxilia (30 places) per a persones amb discapacitat física al districte de Sarrià - Sant Gervasi, la Llar-residència de la Fundació Catalana per a la Paràlisi Cerebral (24 places) per a persones amb discapacitat física i la Llar-residència el Xop (16 places) per a persones amb discapacitat intel·lectual amb trastorns de comportament, ambdues al districte de Sant Martí. A final d'any s'han iniciat les obres de la Residència Pere Mitjans (34 places) per a persones amb discapacitat física o pluridiscapacitat al districte de Sant Martí.

- En el foment de la participació ciutadana de les persones amb discapacitat, aquest any han tingut activitat 18 comissions, consells d'accessibilitat,

taules d'entitats i grups de treball, amb un total de 639 assistències. L'IMD també promou l'associacionisme en el sector de les persones amb discapacitat: l'any 2010 s'ha assessorat i donat suport a 294 projectes dels quals 204 han rebut un total de 388.611,30 € en la convocatòria de subvencions de ciutat i districtes.

- Recerca i coneixement. L'Observatori Europeu Ciutats i pobles per a tothom (www.bcn.cat/euro-peforall) recull 118 bones pràctiques i una llista de 68 ciutats adherides.

L'IMD és membre del grup de treball Barrier-free City for All d'Eurocities per tal d'intercanviar experiències i identificar solucions en l'àmbit de les persones amb discapacitat i l'accessibilitat.

S'han fet els estudis següents:

- Informe-proposta per regular l'accés al servei de transport adaptat, que analitza la situació actual del transport per anar a centres socials especialitzats i inclou una proposta per accedir a aquest servei.

- Informe sobre els avenços en l'aplicació dels drets recollits a la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat a la ciutat de Barcelona. L'informe analitza els principals programes, actuacions i serveis realitzats a la ciutat segons el paràmetre de la Convenció, en compliment de l'acord pres en el Plenari de l'Ajuntament de 28 de novembre de 2008.

Actuacions o esdeveniments rellevants

Espai de Mar

Amb la col·laboració de Medi Ambient i del Districte de Ciutat Vella, s'ha posat en marxa un equipament d'educació ambiental que té com a finalitat promoure la sensibilització i l'educació ambiental al voltant del litoral, a través de la pràctica esportiva i del lleure inclusiu.

El servei de Teleassistència

Aquest servei s'ha adaptat a les persones amb discapacitat auditiva o de parla. El nou sistema de comunicació incorpora una nova aplicació a la central d'alarmes telefòniques amb un dispositiu

en el qual apareix en pantalla un diàleg escrit amb diverses opcions de resposta.

Reptes de futur per al 2011

De cara al 2011 destaquem:

- El Desenvolupament del projecte ObertaMent, per combatre l'estigma de les persones amb trastorn mental. Es portaran a terme diferents campanyes en espais de premsa, escoles i professionals del sector, així com actuacions de formació de portaveus en primera persona per avançar en aspectes d'empoderament i participació activa tant dels usuaris/àries com de famílies i professionals.
- Programa municipal per a l'Autonomia i la Vida Independent de persones amb discapacitat. Aquest programa serà un complement de la prestació de l'assistent personal contemplat a la Cartera de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya.

Roser Torrentor Santjust

Gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Taula 47. Indicadors de producció dels serveis

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2010

Dades globals	2007	2008	2009	2010	% 2007-2010
Nombre de persones amb discapacitat informades	21.627	23.322	25.097	25.978	20,12
Divulgació i comunicació					
Intervencions, actes, jornades, conferències, cursets	68	70	74	55	-19,12
Intervencions en premsa i televisió	77	35	25	30	-61,04
Nombre d'exemplars de material divulgatiu	32.279	6.173	17.000	32.000	-0,86
Nombre d'exemplars de revistes, llibres...	69.863	93.635	60.050	35.035	-49,85
Servei d'Atenció al Públic					
Usuaris/àries atesos/es	14.979	13.876	15.200	9.824	-34,41
Demandes d'informació/assessorament	40.378	42.609	51.314	48.255	19,51
Reclamacions i suggeriments	5.741	6.305	8.655	6.081	5,92
Servei de Promoció i Suport					
Serveis personals (serveis socials, educació, cultura, esport...)	1.832	1.566	1.555	1.525	-16,76
Serveis tècnics (urbanisme, via pública, transport)	453	425	446	360	-20,53
Associacionisme i participació	677	1.648	1.357	1.288	90,25
Comunicació	161	165	163	133	-17,39
Servei de Transport Especial					
Nombre de viatges	243.084	253.750	292.495	312.130	28,40
Servei d'Atenció Precoç (Ciutat Vella i Nou Barris)					
Casos de tractament preventiu	127	134	191	222	74,80
Casos de tractament intensiu i seguiment postractament	241	214	280	307	27,39
Equip d'Assessorament Laboral (EAL)					
Valoracions i orientacions laborals	249	293	352	278	11,65
Contractes laborals aconseguits	260	234	182	211	-18,85
Inscripcions en cursos de formació	158	182	244	237	50,00

14

Agència de
Salut Pública
de Barcelona

L'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) és un organisme autònom creat pel Consorci Sanitari de Barcelona en virtut del que disposa la Carta Municipal de Barcelona i com a fruit d'un acord entre l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya i que es vincula a l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania.

L'Agència és l'interlocutor únic en matèria de salut pública de la ciutat, i concentra totes les competències de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona en aquest camp. D'acord amb la Llei de salut pública, assumeix les funcions de l'Agència de Salut Pública de Catalunya pel que fa a la ciutat de Barcelona.

Missió

L'Agència de Salut Pública de Barcelona dirigeix i gestiona els centres i serveis de salut pública de la ciutat per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya. La seva raó de ser és vetllar per la salut de les persones residents a Barcelona i els i les visitants.

Entorn

Els canvis més significatius a l'entorn de l'Agència esdevinguts durant l'any 2010 han estat, d'una banda, els referents al context econòmic i, de l'altra, els acords assolits entre la Generalitat i l'Ajuntament en matèria d'atenció a les addiccions.

L'ASPB, com altres institucions del sector públic, ha vist reduït el seu pressupost de funcionament a causa de l'aplicació de les mesures de contenció de la despesa pública acordades pel Govern. Aquest fet ha motivat un exercici de gestió pressupostària molt acurat i rigorós durant el 2010, que ha permès garantir i mantenir la prestació dels serveis de salut pública, sense repercussió en la ciutadania.

Pel que fa a l'atenció de les addiccions, l'Ajuntament de Barcelona i el Departament de Salut han acordat integrar el tractament de les addiccions a la xarxa sanitària i a la de serveis socials de la ciutat, concretant-se en un Pla Operatiu 2010-2014 que té com a referència el model d'atenció a les addiccions de Catalunya i el Pla d'Acció sobre Drogues de la ciutat.

Recursos

El pressupost liquidat provisional de l'ASPB del 2010 ha estat de 28.408.820 €. Pel que fa als ingressos procedents de les dues administracions mares, s'ha mantingut la proporció del 60/40 entre les aportacions econòmiques de l'Ajuntament de Barcelona i de la Generalitat de Catalunya assolida el 2009.

Pel que fa a les despeses, el capítol més important continua corresponent, com en anys anteriors, al de personal, amb 15.409.623 €, seguit del de béns corrents i serveis amb 11.770.871 €.

Taula 48. Liquidació del pressupost

Agència de Salut Pública, 2010

Capítol de despeses	Euros	%
Personal	15.409.623	54,20
Béns corrents i serveis	11.770.871	41,40
Transferències corrents	664.959	2,30
Inversió i transferències de capital	559.384	2,00
Altres capítols	3.983	0,10
Total	28.408.820	100

Fonts d'ingressos	Euros	%
Ajuntament de Barcelona	17.037.404	57,60
Generalitat de Catalunya	10.898.673	36,80
Estat	563.397	1,90
Altres transferències	108.053	0,40
Altres fonts	990.994	3,30
Total	29.598.521	100

Taula 49. Personal

Agència de Salut Pública, 2010

Perfil	Treballadors/es	Mitjana d'edat	% dones
Directius/ives	8	52,37	50,00
Tècnics/iques	226	41,05	76,03
Administratius/ives i auxiliars	105	46,77	89,9
Total*	339	46,73	71,97

(* El nombre total de treballadors en plantilla inclou les disset persones procedents de la Generalitat de Catalunya, adscrites funcionalment al Laboratori de l'Agència.

Activitat

Les funcions de l'Agència estan definides als seus estatuts i són les següents:

- Conèixer l'estat de salut de la població i dels factors que el determinen.
- Desenvolupar polítiques per mantenir i millorar la salut de la població.
- Garantir la prestació de serveis en el terreny de la salut pública i assumir íntegrament les tasques que se'n deriven per a l'exercici de l'autoritat sanitària a la ciutat.

Aquestes grans funcions es desglossen en un catàleg de serveis amb 9 grans àmbits d'actuació i 56 línies de treball, el resum de les quals es troba a la taula d'indicadors de producció.

Els grans àmbits d'actuació són els següents:

- Sistemes d'informació sanitària, mitjançant els quals es recullen i analitzen les dades de salut dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona.
- Vigilància i control epidemiològic de les malalties de declaració obligatòria i brots epidèmics.
- Vigilància i control dels factors de risc ambiental que poden comportar un perill per a la salut.
- Vigilància i control d'aliments i establiments alimentaris de la ciutat de cara a garantir la seguretat alimentària per als consumidors i consumidores.
- Vigilància i control de la fauna i de les plagues urbanes.
- Promoció de la salut de les persones, tant en l'àmbit individual com col·lectiu, a través de programes i accions en el vessant assistencial, educatiu i laboral.
- Prevenció de la malaltia, amb especial rellevància de les activitats preventives que s'integren a la praxi assistencial.
- Atenció a les addiccions amb accions de prevenció i tractament.
- Laboratori de Salut Pública, que du a terme les anàlisis microbiològiques i químiques dels aliments, de les aigües i de l'aire.
- Coordinació i enllaç amb les altres estructures de salut de l'Ajuntament i d'altres administracions.

- Exercici de l'autoritat sanitària, per fer complir la normativa vigent en el camp del control ambiental, els aliments i els establiments alimentaris.

Les actuacions més destacades en aquests àmbits al llarg de l'any 2010 han estat:

• Sistemes d'informació sanitària

Aquests sistemes d'informació són instruments bàsics de suport a la planificació dels serveis sanitaris, encaminats a controlar les malalties i els problemes de salut de la població.

De l'anàlisi de les dades obtingudes a partir d'aquests sistemes, s'elabora anualment l'informe de salut de la ciutat. El 2010 s'ha publicat el 26è informe. Aquest informe es presenta al Consell Plenari de l'Ajuntament, a la premsa i s'edita i distribueix als professionals de salut pública, serveis sanitaris i socials. L'informe de salut de la ciutat ha estat i és una eina clau per millorar el coneixement sobre els determinants de salut que afecten la població i prendre decisions sobre la qualitat de vida de la ciutadania, amb el resultat d'una millora en l'esperança de vida i en l'estat de salut percebut.

• Vigilància epidemiològica i intervenció

Cal destacar la consolidació dels sis agents comunitaris de salut, que tenen per objectiu fer de pont entre els ciutadans i ciutadanes d'origen estranger pertanyents a altres cultures i la seva comunitat amb el sistema sanitari, amb la finalitat de millorar el control de les malalties transmissibles modificant coneixements, actituds, creences o comportaments en relació amb la malaltia o el sistema sanitari.

• Vigilància i intervenció ambiental

En aquest apartat, cal destacar un increment substancial de l'activitat i un esforç important en la millora de la qualitat de la prestació dels serveis.

S'ha produït un augment de l'activitat per l'assumpció de les competències de vigilància i control higienicosanitari d'establiments que comercialitzen plaguicides i d'establiments de tatuatge, pírcings i micropigmentació, com també l'extensió dels programes de vigilància i control del risc de legionel·losi

a les instal·lacions d'aigua calenta sanitària de residències geriàtriques, de centres esportius amb piscina i d'establiments balnearis.

La millora de la qualitat en els serveis queda reflectida, d'una banda, en l'obtenció de la certificació ISO 9001:2008, referida als processos de vigilància i control ambiental i de plagues urbanes. I, de l'altra, en el control integrat de plagues ambientals a la via pública i xarxa de clavegueram i la recerca de mètodes ecològics de control de la població de la fauna urbana.

• **Prevençió de la malaltia i promoció de la salut**

Tot i que no ha estat possible, la posada en funcionament del Centre Regional de Vacunes, mitjançant la signatura d'un conveni de col·laboració entre l'Agència i el Departament de Salut, prevista per al 2010 i que havia de permetre ampliar la distribució de les vacunes contemplades dins el calendari de vacunació sistemàtic als centres sanitaris privats de la ciutat, s'ha mantingut una notable activitat vacunal. S'han distribuït 548.822 dosis de vacunes als centres sanitaris públics de la ciutat i s'han administrat més de cinc mil dosis de vacunes a la unitat de vacunació de Lesseps. Salut als Barris és un projecte participatiu en què col·laboren les diferents administracions que tenen un rol en la salut de les persones i les entitats veïnals del barri amb la finalitat de reduir les desigualtats en salut de la població. Al llarg del 2010, el programa s'ha estès a Bon Pastor i Ciutat Meridiana - Torre Baró - Vallbona i s'han avaluat les intervencions fetes al Poble Sec.

La posada en marxa del Programa d'Activitat Física i Salut, en col·laboració amb l'Institut Barcelona Esports i el Consorci Sanitari de Barcelona, ha permès promoure l'activitat física regular entre la ciutadania de Barcelona. Aquest programa contempla tres actuacions diferenciades: Activa't, Camina i Practica. Totes elles amb un nexa comú, que és un plantejament d'inclusió social que contempla la incorporació de la població barcelonina a l'activitat física continuada sense que hi siguin obstacle les desigualtats socials, el sexe, l'edat, el país de procedència i/o les discapacitats personals.

• **Prevençió i atenció a les addiccions**

D'acord amb el contingut del Pla d'Acció de Drogues de la ciutat 2009-2012 i el Pla Operatiu d'Integració del Tractament de les Addiccions a la Xarxa Sanitària 2010-2014, s'han fet les obres de remodelació d'espais i infraestructures als Centres d'Atenció i Seguiment de les Drogodependències (CAS) de Sarrià, Sants i Garbí i al recurs de reducció de danys de Sala Baluard. Aquestes obres han estat finançades pel Fons Estatal per a l'Ocupació i Sostenibilitat Local (FEOSL). D'altra banda, i amb finançament del CatSalut, s'ha posat en funcionament el nou CAS ubicat al Centre Fòrum del districte de Sant Martí. Aquestes actuacions permetran donar una millor atenció i tractament als usuaris i usuàries de drogues

• **Seguretat alimentària**

Pel que fa a la seguretat alimentària, al llarg del 2010 s'han mantingut els programes de vigilància i control basats majoritàriament en la inspecció d'establiments alimentaris. S'han fet 8.602 inspeccions a 4.278 establiments.

Cal destacar la plena implantació del programa d'auditories de sistemes d'autocontrol de perills i punts de control crítics a les indústries alimentàries, que garanteix la millor forma d'obtenir aliments segurs. Per reforçar el control sanitari dels menjadors col·lectius d'escoles i residències de la tercera edat que no tenen cuina pròpia, s'han fet controls específics de les temperatures de conservació dels aliments abans de servir-los.

La qualitat sanitària dels aliments que es consumeixen a la ciutat, a l'igual que en anys anteriors, s'ha comprovat mitjançant la recollida de diferents mostres de productes alimentaris en establiments minoristes d'alimentació que posteriorment han estat analitzats al Laboratori de l'Agència, tant des d'un punt de vista microbiològic com químic.

• **Laboratori de Salut Pública**

Ha conclòs la primera fase de les obres de millora i ampliació de les infraestructures del Laboratori, finançades pel FEOSL. Aquestes obres contemplen destinar 400 m² a noves instal·lacions i posar al dia les instal·lacions tècniques.

Amb la finalitat de poder fer front a les noves exigències legals pel que fa al control oficial, el laboratori ha ampliat la seva competència tècnica, adequant els seus mètodes d'anàlisi microbiològica als nous estàndards de qualitat exigits i ha ampliat la seva oferta analítica en el camp de l'anàlisi de contaminants químics, plaguicides i residus zosanitaris. Un any més, s'ha superat amb èxit l'auditoria externa d'acreditació, d'acord amb la norma ISO 17025.

Reptes de futur per al 2011

- Impulsar una major eficiència en els serveis prestats, de forma que la reducció de les aportacions econòmiques provinents del sector públic tingui el mínim impacte possible en la quantitat i qualitat dels serveis i actuacions prestats per protegir i millorar la salut individual i col·lectiva de la població de Barcelona.
- Dins la voluntat decidida i el compromís permanent amb la millora contínua dels serveis que prestem, esperem obtenir la certificació ISO 9000 per al servei de vacunes i obtenir per a l'ASPB l'acreditació 300+ segons el model EFQM.
- Abordar la segona fase d'obres de remodelació del Laboratori de Salut Pública, gràcies al finançament rebut del FEOSL i canalitzat a través de l'Ajuntament de Barcelona.

Conrad Casas i Segalà

Gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona

Taula 50. Indicadors de producció de serveis

Agència de Salut Pública de Barcelona, 2010

Sistemes d'Informació Sanitària	2007	2008	2009	2010	% 2007-2010
Sistema d'Informació d'Accidents de Trànsit					
Casos d'urgència codificats	15.800	14.231	15.800	n.d.	-
Vigilància Epidemiològica i Intervenció					
Programa de prevenció i control de la tuberculosi					
Casos notificats i estudiats	847	752	710	688	-18,77
Vigilància i control de la sida/VIH, i de l'hepatitis					
Declaracions de sida	127	101	97	191	50,39
Declaracions de nous diagnòstics de VIH	349	300	281	626	79,37
Declaracions d'hepatitis víriques	178	243	448	164	-7,87
Vigilància i control de la meningitis i la legionel·losi					
Casos de legionel·losi investigats	96	108	74	81	-15,63
Vigilància i control d'altres malalties transmissibles					
Declaracions nominals d'altres malalties transmissibles	582	1.167	1.052	-	-
Vigilància de la salut ocupacional					
Informes sobre casos investigats emesos	282	342	217	415	47,16
Vigilància i Intervenció Ambiental					
Vigilància i control de les aigües de consum humà					
Controls de desinfecció de la xarxa i dipòsits	1.281	465	510	523	-59,17
Controls de qualitat de l'aigua de proveïment	8	16	16	16	100,00
Controls d'aixeta de consumidor, abastaments propis i fonts naturals	312	562	462	579	85,58
Vigilància i control del medi hídric					
Controls d'aigües freàtiques	253	291	189	188	-25,69
Controls d'aigües litorals	224	199	166	180	-19,64
Controls de sorres de platges	368	331	288	192	-47,83
Vigilància i control d'instal·lacions de risc					
Piscines: controls sistemàtics	341	193	126	194	-43,11
Albergs juvenils					
Inspeccions preventives i de comprovació	26	36	44	45	73,08
Instal·lacions de risc de legionel·losi					
Torres de refrigeració i condensadors evaporatius					
Inspeccions preventives i de comprovació	282	282	217	174	-38,30
Altres instal·lacions de risc (centres sanitaris, ACS, i AFCH, spa i anàlegs)					
Inspeccions preventives i de comprovació	44	-	-	-	-
Inspeccions preventives i de comprovació	93	135	105	133	43,01

Taula 50. Indicadors de producció de serveis (continuació)**Agència de Salut Pública de Barcelona, 2010**

Prevençió i Promoció de la Salut	2007	2008	2009	2010	% 2007-2010
Programa de cribatge de càncer de mama					
Citacions de dones gestionades	96.977	99.172	98.510	n.d.	-
Pla de vacunació continuada					
Vacunes administrades a les escoles	39.372	44.189	59.189	55.453	40,84
Vacunes de la grip subministrades	294.159	311.448	322.355	273.634	-6,98
Prevençió i control del tabaquisme					
Inspeccions de tabac en establiments alimentaris	1.298	928	8.365	8.732	572,73
Suport a altres intervencions de salut a l'escola					
Escoles participants en el programa de fluoracions	157	156	161	161	2,55
Prevençió i Atenció a les Dependències					
Programes de disminució de risc en centres socio-sanitaris					
Usuaris actius al Servei d'Atenció i Prevençió Socio-sanitària	1.565	1.480	1.315	1.106	-29,33
Usuaris actius a la Sala Baluard	3.125	2.825	3.000	2.818	-9,82
Usuaris actius a la Sala mòbil Zona Franca	664	526	316	281	-57,68
Usuaris actius a la Sala Vall d'Hebron	152	153	107	89	-41,45
Programes de disminució de risc al carrer					
Xeringues recollides	201.540	255.005	286.388	299.243	48,48
Seguretat i Higiene dels Aliments					
Vigilància i control d'establiments alimentaris					
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva social	1.635	1.478	1.356	1.315	-19,57
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva comercial	1.821	2.539	2.800	3.116	71,11
Respostes relatives al RSIPAC	917	844	923	684	-25,41
Autoritzacions sanitàries tramitades	-	-	-	1.728	-
Control de Fauna Urbana i Plagues					
Gestió de registre censal i de gossos perillosos					
Expedients sancionadors tramitats	111	43	-	-	-
Control ambiental de plagues a la via pública					
Inspeccions inicials i de seguiment de múrids	6.111	7.253	7.180	6.996	14,48
Inspeccions inicials i de seguiment de paneroles	905	695	781	645	-28,73
Inspeccions inicials i de seguiment de mosquit tigre	2.018	1.076	1.262	-	-
Plans de control del mosquit tigre elaborats i executats	-	-	-	121	-
Laboratori de Salut Pública					
Mostres analitzades (inclou altres mostres i controls de qualitat)	24.856	27.854	30.691	32.511	30,80
Paràmetres analitzats*	162.238	324.930	530.468	592.719	265,34

(*) Fins al 2008 es consideraven famílies de paràmetres, a partir del 2009 es comptabilitzen els paràmetres individuals.

Annex. Equipaments

ÀREA D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA

Seu de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania. València, 344

La seu de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania acull la gerència de l'Àrea, a més de totes les direccions i departaments que en formen part. A l'edifici també hi ha l'Institut de Persones amb Discapacitat i l'Institut Municipal de Serveis Socials.

DIRECCIÓ D'ACCIÓ SOCIAL

1. Departament de Serveis Socials Bàsics

1. SAIER. Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats.

Av. Paral·lel, 202

2. SAIER. Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats.

Font Honrada, 10

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, que treballen de manera coordinada segons un model de serveis integrat.

2. Departament d'Atenció a la Infància i Famílies

1. EAIA. Equip d'Atenció a la Infància i a l'adolescència.

Central: València, 344

La ciutat disposa de dotze equips d'atenció a la infància i a l'adolescència (EAIA), a més de l'equip central. Tots depenen funcionalment de l'Àrea, i alguns estan ubicats en equipaments o edificis que depenen dels districtes de la ciutat.

2. Espai familiar i centre obert Sant Martí. Huelva, 36

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 seva socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i es compensin deficiències socioeducatives.

3. Servei de Famílies Col·laboradores. Mare de Déu de la Salut, 87

El Servei de Famílies Col·laboradores (SFC) és un servei que intervé per ajudar a famílies que, de manera temporal, no poden atendre els seus infants i necessiten la col·laboració d'una altra família.

3. Departament d'Atenció a la Gent Gran

Centres de dia per a gent gran

1. Centre de Dia Casa Bloc. Almirall Pròixida, 1 (38 places)

2. Centre de Dia Fort Pienc. Sardenya, 139-147 (30 places)

Són equipaments per a l'acolliment diürn, adreçats a persones més grans de 65 anys, d'assistència a les activitats bàsiques de la vida diària (higiene personal, alimentació, mobilitat, etc.) o a la seva supervisió constant (per malaltia mental, demència, etc.). La inscripció als centres públics es tramita als Centres de Serveis Socials mitjançant la sol·licitud única.

Habitatges amb serveis per a gent gran

- 1. Habitatges Santa Caterina.** Francesc Cambó, 16
(59 habitatges)
- 2. Habitatges amb serveis Barceloneta.** Pinzón, 6-12
(81 habitatges)
- 3. Habitatges tutelats Marquès de Campo Sagrado.**
Marquès de Campo Sagrado, 35 (38 habitatges)
- 4. Habitatges tutelats Bronze/Coure.** Coure, 8-10 (70 habitatges)
- 5. Habitatges tutelats Gran Via.** Gran Via de les Corts Catalanes,
120-126 (79 habitatges)
- 6. Habitatges tutelats Montnegre.** Entença, 275-289
(59 habitatges)
- 7. Habitatges amb serveis Marina.** Marina, 351 (65 habitatges)
- 8. Habitatges tutelats per a gent gran Josep Miracle.** Pl. Bonet
i Muixí, 1 (32 habitatges)
- 9. Habitatges amb serveis Via Favència I.** Via Favència, 446-450
(34 habitatges)
- 10. Habitatges amb serveis Via Favència II.** Via Favència, 364
(75 habitatges)
- 11. Habitatges tutelats Urrutia.** Pg. Urrutia, 5-11 (50 habitatges)
- 12. Habitatges tutelats per a gent gran Pau Casals.**
Juan Ramón Jiménez, 4-6 1r (39 habitatges)
- 13. Habitatges tutelats Joan Torras.** Fernando Pessoa, 2
(79 habitatges)
- 14. Habitatges tutelats Concili de Trento I.** Concili de Trento, 15
(39 habitatges)
- 15. Habitatges tutelats Concili de Trento II.** Concili de Trento, 29
(39 habitatges)
- 16. Habitatges amb serveis Camí Antic de València.**
Camí Antic de València, 96-116 (76 habitatges)
- 17. Habitatges amb serveis Can Travi.** Can Travi, 30 B
(81 habitatges)

Apartaments tutelats

- 1. Josep Miracle.** Pl. Bonet i Muixí, 1 (32 habitatges)
- 2. Pau Casals.** Juan Ramón Jiménez, 4-6 (39 habitatges)

Són apartaments de protecció de caràcter dotacional i amb serveis, en règim de lloguer assequible, adreçats a persones de més de 60 anys autònomes, però amb alguna dependència en les activitats instrumentals (comprar, cuinar, netejar la casa, etc.) i en les activitats bàsiques de la vida diària (vestir-se, menjar, higiene personal, etc.).

Com els habitatges amb serveis, són equipaments destinats a persones més grans de 65 anys que tenen autonomia però que necessiten algun tipus de suport per continuar fent vida independent.

Els habitatges tutelats depenen exclusivament de l'Àrea d'Acció Social, mentre que els habitatges amb serveis es gestionen conjuntament amb el Patronat de l'Habitatge.

Residències per a gent gran

- 1. Residència Francesc Leyret.** Gran Via de les Corts Catalanes, 477 (63 places)
- 2. Residència Parc del Guinardó.** Garriga i Roca, 62-64 (45 places)
- 3. Residència Josep Miracle.** Pl. Bonet i Moixí, 1 (48 places)
- 4. Residència Fort Pienc.** Sardanya, 139-147 (137 places)

Equipaments adreçats a acollir i atendre, de manera permanent o temporal, persones més grans de 65 anys que no poden fer les activitats bàsiques de la vida diària (higiene personal, alimentació, mobilitat, etc.) o que necessiten una supervisió constant (per malaltia mental, demència, etc.) i no compten amb el suport familiar o social per continuar vivint a casa seva. L'ingrés a les residències públiques es tramita als centres de serveis socials mitjançant la sol·licitud única.

4. Departament d'Atenció a Persones Vulnerables**Serveis d'Inserció Social (SIS)**

- 1. SIS. Serveis d'Inserció Social.** Pg. Pujades, 29

Serveis d'alimentació

- 1. Menjador Social Navas.** Av. Meridiana, 238-240, baixos
- 2. Menjador Social Paral·lel.** Av. Paral·lel, 97
- 3. Equipament Integral Horta.** Camí de l'Església, 3
- 4. Menjador Social Poble-sec.** Font Honrada, 8, 3r

Centres de dia

- 1. Centre de Dia Meridiana.** Av. Meridiana, 197, baixos.
- 2. Centre de Dia Poble-sec.** Font Honrada, 8
- 3. Equipament Integral Zona Franca.** Carrer Número 60 de la Zona Franca, 9

Centres d'acolliment nocturn

- 1. Centre Almogàvers.** Almogàvers, 199
- 2. Centre Císter.** Císter, 20
- 3. Equipament Integral Zona Franca.** Carrer Número 60 de la Zona Franca, 9

Centres d'acolliment residencial d'inserció

- 1. Centre Integral Meridiana.** Av. Meridiana, 197
- 2. Equipament Integral Horta.** Camí de l'Església, 3
- 3. Equipament Integral Zona Franca.** Carrer Número 60 de la Zona Franca, 9
- 4. Centre Residencial Can Planes.** Selva del Camp, 1

Equipaments d'higiene i rober

- 1. Centre Integral Meridiana.** Av. Meridiana, 197
- 2. Equipament Integral Horta.** Camí de l'Església, 3
- 3. Centre Poble-sec.** Font Honrada, 8

La xarxa d'equipaments per a persones vulnerables té com a objectiu l'atenció integral i de qualitat a les persones sense sostre de la ciutat, per tal que el màxim de persones que viuen al carrer puguin dur a terme un procés d'inserció social que els permeti una millor qualitat de vida, i també acompanyar aquestes persones en el seu procés de recuperació de la màxima autonomia personal.

La diversificació de centres respon a les característiques i necessitats d'aquest col·lectiu, amb diferents graus de desarrelament i problemàtica social, i constitueixen una xarxa municipal que treballa juntament amb la d'equipaments d'entitats d'iniciativa social, per tal d'enfortir la capacitat d'organització del conjunt de la ciutat.

Habitatges d'inclusió

Es disposa de:

- 91 places en 21 habitatges estables d'inclusió.
- 140 places en hotels i pensions.

5. Servei d'Emergències i Urgències Socials

1. CUESB – Centre Municipal d'Urgències i Emergències

Socials de Barcelona. Comerç, 44-46

DIRECCIÓ DE DRETS CIVILS

Oficina per la No-Discriminació. Ferran, 32

Servei per promoure els drets humans, garantir la igualtat entre la ciutadania i lluitar contra qualsevol forma de discriminació.

Oficina d'Afers Religiosos. Gran Via de les Corts Catalanes, 958

Servei per garantir la llibertat de consciència i de religió. Treballa perquè totes les maneres de veure la vida, les religioses i les no religioses, siguin reconegudes i respectades.

INSTITUT MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS

Centres de Serveis Socials

Ciutat Vella

1. **Barceloneta.** Balboa, 11
2. **Casc Antic.** Pl. de l'Acadèmia, 1
3. **Gòtic.** Correu Vell, 5
4. **Raval Nord.** Carne, 101
5. **Raval Sud.** Carne, 101

Eixample

6. **Dreta de l'Eixample.** Pl. Tetuan, 2
7. **Fort Pienc.** Antiga carretera d'Horta, 1
8. **Nova Esquerra de l'Eixample.** París, 64
9. **Sagrada Família.** Mallorca, 425-433
10. **Sant Antoni.** Calàbria, 38
11. **Antiga Esquerra de l'Eixample.** Mallorca, 219, 2n

Sants-Montjuïc

12. **Poble Sec.** Pl. Sortidor, 12
13. **Cotxeres de Sants.** Carretera de Sants, 79-81
14. **Numància.** Numància, 7-13
15. **La Marina.** Foneria, 19

Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Atenen els ciutadans i ciutadanes de forma personalitzada i ajuden a solucionar tota mena de necessitats, tant personals com familiars, i també les d'abast comunitari. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips multidisciplinaris orientats a l'atenció individual, familiar i col·lectiva. Els Centres de Serveis Socials (CSS) també treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.

Per accedir a tots els serveis socials bàsics disponibles a la ciutat es pot visitar el CSS que correspongui, en funció del domicili de l'usuari/ària. Properament es crearan altres vies d'accés a l'atenció, a través de telefonia i Internet.

Els CSS disposen d'educadors, psicòlegs, treballadors socials i personal administratiu. Entre les seves funcions, hi ha les següents:

- Fer l'acollida i primera atenció al ciutadà o ciutadana.
- Avaluar les situacions de necessitat.

Les Corts

- 16. Les Corts.** Can Bruixa, 7-11
17. Maternitat – Sant Ramon. Travessera de les Corts, 122

Sarrià – Sant Gervasi

- 18. Sant Gervasi.** Saragossa, 74
19. Sarrià. Hort de la Vila / Via Augusta

Gràcia

- 20. Coll-Vallcarca.** Aldea, 17
21. Gràcia. Pl. de la Vila de Gràcia, 6 baixos
22. Camp d'En Grassot – Gràcia Nova. (En procés de construcció.)

Horta-Guinardó

- 23. El Carmel.** Santuari, 27
24. Guinardó. Rda. Guinardó, 113-141
25. Baix Guinardó – Can Baró. (En procés de construcció.)
26. Horta. Pl. Santes Creus, 8
27. Vall d'Hebron – Taxonera. Arenys, 75

Nou Barris

- 28. Ciutat Meridiana - Torre Baró - Vallbona.** Av. Rasos de Peguera, 25
29. Turó de la Peira – Can Peguera. Selva, 61
30. Porta-Vilapiscina-Torrellobeta. Selva, 57
31. Guineueta-Verdum-Prosperitat. Juan Ramón Jiménez, 4-6
32. Canyelles-Roquetes-Trinitat. Alcàntara, 22-34

Sant Andreu

- 33. Franja Besòs (Bon Pastor).** Estadella, 64
34. Garcilaso. Juan de Garay, 116-118
35. Sant Andreu. Paixalet, s/n

Sant Martí

- 36. Besòs.** Rambla Prim, 87-89
37. Clot - Camp de l'Arpa. Gran Via de les Corts Catalanes, 837
38. Poblenou. Pallars, 277
39. Sant Martí – Verneda. Selva de Mar, 215
40. El Parc – Vila Olímpica. Buenaventura Muñoz, 21 3a

- Oferir informació i assessorament en relació amb els drets i els recursos socials.
- Dissenyar programes individuals d'atenció per a persones dependents .
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, Teleassistència i suport.
- Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- Promoure la inserció social, laboral i educativa dels usuaris i usuàries.
- Gestionar prestacions d'urgència social i determinades prestacions econòmiques.
- Dissenyar i portar a terme projectes d'atenció col·lectiva.

Serveis de menjadors d'Àpats en Companyia

Ciutat Vella

1. **CGG Comerç.** Comerç, 52
2. **CGG Pati Llimona.** Correu Vell, 5
3. **CGG Terradelles.** Pl. Caramelles, 3 baixos
4. **CGG Trueta.** Sant Pacià, 9

Eixample

5. **CGG Sagrada Família.** Mallorca, 425-433, 9l 5a
6. **CGG Fort Pienc.** Ribes, 14
7. **CGG Esquerre de l'Eixample.** Rosselló, 78-80
8. **CGG Sant Antoni.** Comte Borrell, 44-46

Sants-Montjuïc

9. **CGG La Capa.** Alts Forns, 82-86
10. **CGG Poble Sec (El Sortidor).** Pl. del Sortidor, 12 pl 1a
11. **Residència Municipal Josep Miracle.** Pl. Bonet i Muixí, 1

Les Corts

12. **Residència Sanitas Les Corts.** Evaristo Arnús, 32

Sarrià – Sant Gervasi

13. **Can Castelló.** Castelló, 1-7

Gràcia

14. **Memory Col.** Perill, 6
15. **Centre Cívic La Sedeta.** Sicília, 321

Horta-Guinardó

16. **CC Guinardó.** Rda. Guinardó 113-141

Nou Barris

17. **Apartaments tutelats Pau Casals.** Juan Ramón Jiménez, 4-6
18. **CGG Turó de la Peira.** Doctor Pi i Molist, 39

Sant Andreu

19. **CGG Navas.** Capella, 10-12

Sant Martí

20. **CG Joan Maragall.** Bermejo, 1-5
21. **CG Taulat Can Saladrigas.** Lull, 214-216

El servei d'Àpats en Companyia és un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària de les persones grans en situació de fragilitat.

Destinat a persones majors de 65 anys que requereixen suport per a cobrir les necessitats d'una alimentació adequada dietèticament o nutricionalment, i d'un espai relacional acollidor facilitador de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat. Excepcionalment podran accedir-hi persones de 60-65 anys amb discapacitat reconeguda de més del 33%, o en situació de risc i necessitat social diagnosticada pels professionals dels equips d'atenció primària.

Aquests serveis estan adreçats a:

- Persones grans soles en risc d'aïllament social.
- Persones grans que viuen en habitatges sense condicions per cuinar.
- Persones que tot i viure en habitatges en bones condicions requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene o de salut, fora del seu domicili.

Amb l'objectiu de:

- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.
- Prevenir el risc d'aïllament de les persones grans en situació de fragilitat.
- Garantir les necessitats d'una alimentació adequada dietèticament o nutricionalment de la gent gran atesa.

INSTITUT DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

Llars amb suport per a persones amb discapacitat

- 1. Casa Bloc.** Almirall Proixida, 1-7 (dues llars)

Són equipaments per a persones amb discapacitats intel·lectuals amb necessitat de suport intermitent, quan les circumstàncies personals, familiars i socials ho aconsellin.

Llars residències per a persones amb discapacitat

- 1. Valldaura.** Pg. Fabra i Puig, 443
- 2. Vila Olímpica I.** Av. Icària, 160, 1r
- 3. Vila Olímpica II.** Av. Icària, 162 1r
- 4. Vila Olímpica III.** Av. Icària, 168, 1r

Servei d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat, de caràcter temporal o permanent, que té una funció substitutòria de la llar.

Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)

- 1. Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Ciutat Vella.**
Erasmè Janer, 8
- 2. Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Nou Barris.**
Luz Casanova, 11

Són serveis que tenen com a finalitat la prevenció, la detecció, el diagnòstic i el tractament dels trastorns de desenvolupament de la petita infància (de 0 a 6 anys) en el procés de creixement i en situacions de risc social i/o biològic.

Servei de Suport a la Integració Laboral (SIL)

- 1. Equip d'Assessorament Laboral (EAL).** València, 344

Té com a finalitat el foment i el suport a la inserció laboral de les persones amb discapacitat, preferentment en el mercat ordinari de treball:

Ofereix:

- Valoració i orientació professionals.
- Foment i suport de l'activitat formativa (amb recursos propis —aula oberta de l'IMD— o aliens concertats).
- Borsa de treball i accés i suport als processos de contractació.
- Programes personalitzats de suport, seguiment i animació per a la formació i la contractació.
- Informació i assessorament legal i administratiu.

Equip directiu 2010

M. Glòria Figuerola, gerent de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania
Roser Torrentó, gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de Barcelona
Conrad Casas, gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona
Jordi Sánchez, director d'Acció Social
Silvia Navarro, directora tècnica d'Acció Social
Rosa M. Badà, directora de Drets Civils
Imma Miret, directora de Participació Social
M. Eugènia Sánchez, directora de Salut

Equip de coordinació de la Memòria

Ester Mallas, Direcció d'Acció Social
Albert de Gregorio, Direcció de Drets Civils
Magda Orozco, Departament de Comunicació i Qualitat
Antonio Lleida, Departament d'Administració i Personal
José Fernández, Secretaria Tecnicojurídica
Charo Borda, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de Barcelona
Silvia Gambín, Direcció de Salut
Carles Salanova, Departament de Recerca i Coneixement
Cristòfol Collado, Departament de Recerca i Coneixement
Imma Miret, Direcció de Participació Social
Agustí Sanahuja, Departament de Serveis Tècnics

Edició

Àrea d'Acció Social i Ciutadania. Ajuntament de Barcelona

Coordinació de l'edició

Departament de Recerca i Coneixement

Disseny gràfic i maquetació

Jordi Salvany

Assessorament lingüístic

Coral Romà

Impressió

Treballs gràfics, SA

Fotografia de coberta

Valentín Viñas

Dipòsit legal

B-46150-09

Tiratge

700 exemplars

1a edició: abril del 2011



Ajuntament de Barcelona