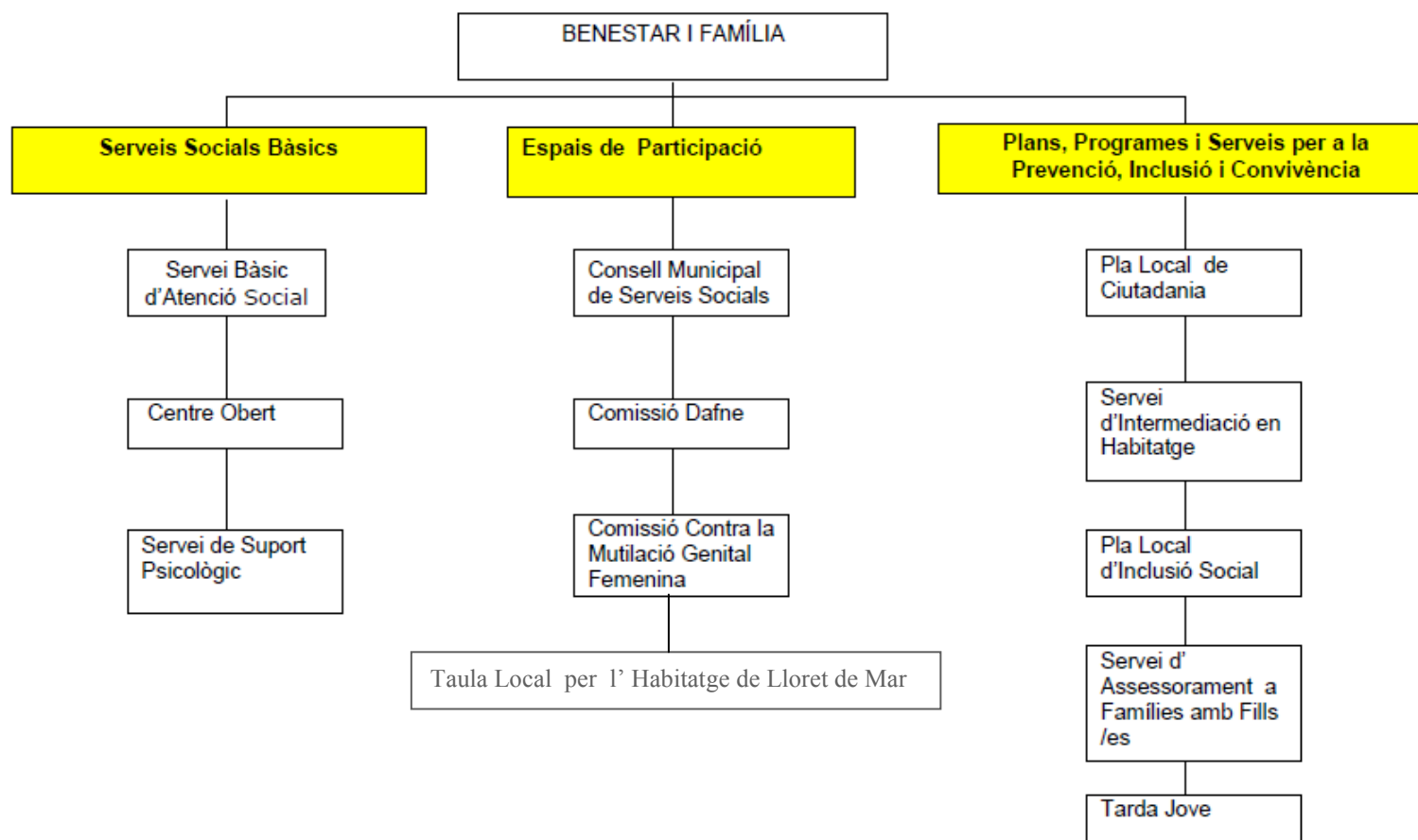


# CONSELL MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

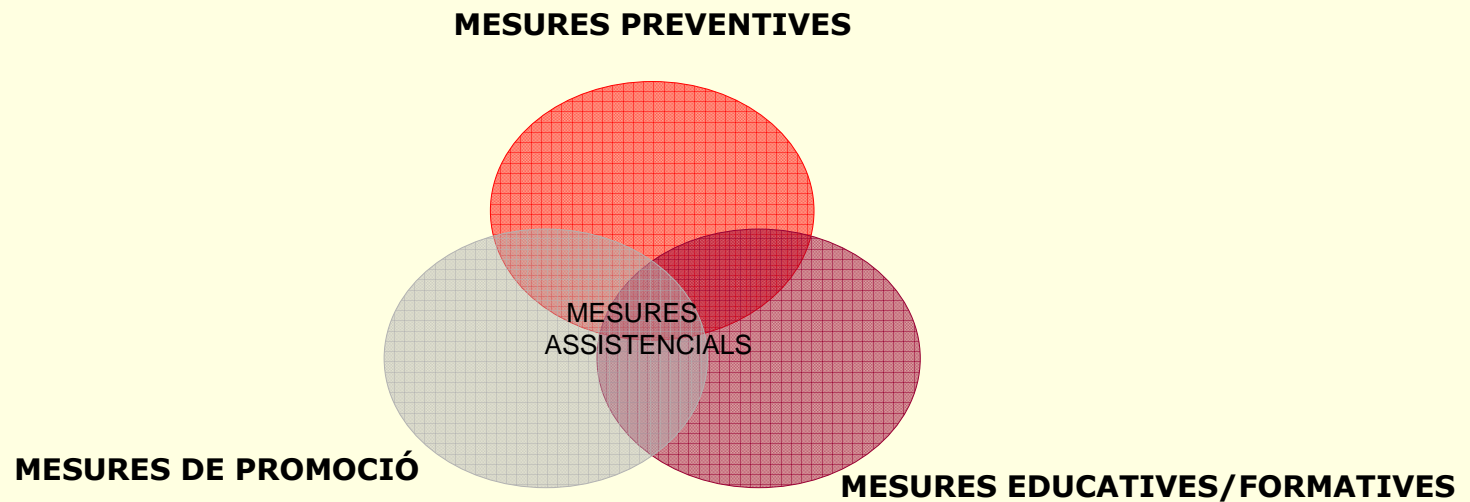


Ajuntament de  
Lloret de Mar

# SECCIÓ BENESTAR I FAMÍLIA



# SECCIÓ BENESTAR I FAMÍLIA MESURES



***“ DIGUE - M’HO I HO OBLIDO, ENSENYA-M’HO I HO RECORDO, INVOLUCRA’M I HO APRENC “***

**Proverbi Africà**

## BENESTAR I FAMÍLIA

---

Segons el Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya l' Objectiu dels Serveis Socials és:

**“Assegurar la igualtat d'oportunitats i el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida, mitjançant la cobertura de les necessitats personals, bàsiques i socials, garantint l'accés universal i els estàndards de qualitat òptims, i contribuint al benestar de les persones i dels grups en la comunitat”**

Per tal d'assolir aquest objectiu des de la secció de Benestar i Família durant el 2014 s'han dut a terme els següents serveis i accions.

# BENESTAR I FAMÍLIA

## TREBALL EN XARXA

- La Secció de Benestar i Família ha de donar resposta a una realitat multidimensional i complexa, on les necessitats i les situacions van més enllà del factor individual i purament econòmic.

El Treball en xarxa amb els altres agents presents en el territori esdevé un element indispensable per a poder fer front a aquest context.

- Policia Local
- Serveis d'Atenció a la Salut
- Centres Educatius
- Diputació de Girona
- Generalitat de Catalunya
- Entitats i Fundacions de caire social
- Associacions de veïns
- Entitats esportives
- Consell Comarcal de la Selva
- Altres Seccions i àrees de l'Ajuntament
- Gremi d'Hostaleria
- Altres entitats i Associacions

# BENESTAR I FAMÍLIA

## QUALITAT I MILLORA DEL SERVEI



**Ajuntament de Lloret de Mar**  
Benestar i Família

### Enquesta de satisfacció dels Serveis Socials

Volem saber la seva opinió per poder millorar  
Marqueu amb una X la resposta amb què estigueu més d'acord,  
o encercleu la cara que correspongui a la vostra resposta.

#### 1) Dades Generals

- Estat: \_\_\_\_\_  Home  Dona
- Situació laboral:  en actiu  pensionista/jubilat  
 aturat  altres  
 estudiant

#### 2) Accessibilitat

- És la primera vegada que ha estat atès per aquest servei?  
 Sí  No
- Com ha conegut el servei?  
 amic  familiar  veí  professionals  
 mitjans de comunicació  web  altres
- Ha accedit amb facilitat als Serveis Socials Municipals?  
 Sí  No
- Quins aspectes millorariau:  
 distància  transport públic  aparcament  
 rotolació  escales  ascensor  altres
- A la recepció del servei (personalment o telefònicament) l'han atès amb amabilitat i de forma entenedora?  
 Molt  Poc  Gens
- Considera que l'horari d'atenció al públic és l'adequat?  
 Sí  No

#### 2) Condicions de l'entorn

- La sala d'espera és còmoda?  
 Molt  Poc  Gens
- Els despatxos d'atenció són acollidors?  
 Molt  Poc  Gens
- Els despatxos l'hi ofereixen prou intimitat i confidencialitat per expressar la seva situació?  
 Molta  Poca  Gens

#### 4) Organització del Servei

- Te assignat un/a professional de referència a qui adreçar-se?  
 Sí  No
- Ha trobat adequat el temps d'espera entre la seva demanda i l'atenció?  
 Sí  No
- El temps d'entrevista el considera suficient?  
 Molt  Poc  Gens

#### 5) Atenció Professional-Personal

- El/la professional que l'atén, comprén la seva situació?  
 Molt  Poc  Gens
- L'actitud del/la professional ha estat correcta?  
 Molt  Poc  Gens
- Ha obtingut una resposta clara a la situació que vostè ha plantejat?  
 Molt  Poc  Gens
- El/la professional que l'ha atès li transmet confiança i credibilitat?  
 Molta  Suficient  Gens

#### 6) Valoració Final

- Està satisfet amb el servei i l'atenció rebuda?  
 Molt satisfet  Satisfet  Poc satisfet  Gens satisfet

Aquesta enquesta és totalment anònima.  
Gràcies per la vostra col·laboració.

Amb l'objectiu de millorar el servei d'atenció a la ciutadania i per poder copsar el grau de satisfacció dels ciutadans i ciutadanes que s'adrecen a la secció de Benestar i Família:

- s'ha establert un protocol de recollida de queixes, suggeriments i agraïments
- així com una enquesta de satisfacció.

En una primera recollida un 95% de les valoracions mostren un grau de satisfacció de Bo o molt bo.

I s'han rebut 23 queixes o reclamacions.

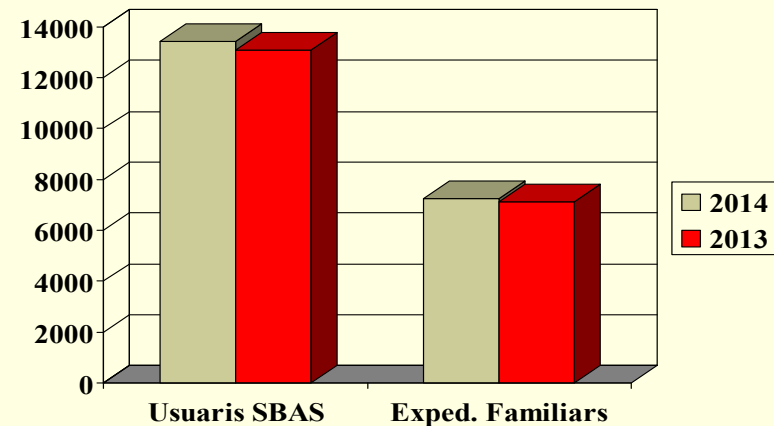
# SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA

## SERVEIS SOCIALS BÀSICS

### SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL :

#### Persones ateses a les oficines de Benestar Família durant l'any 2014

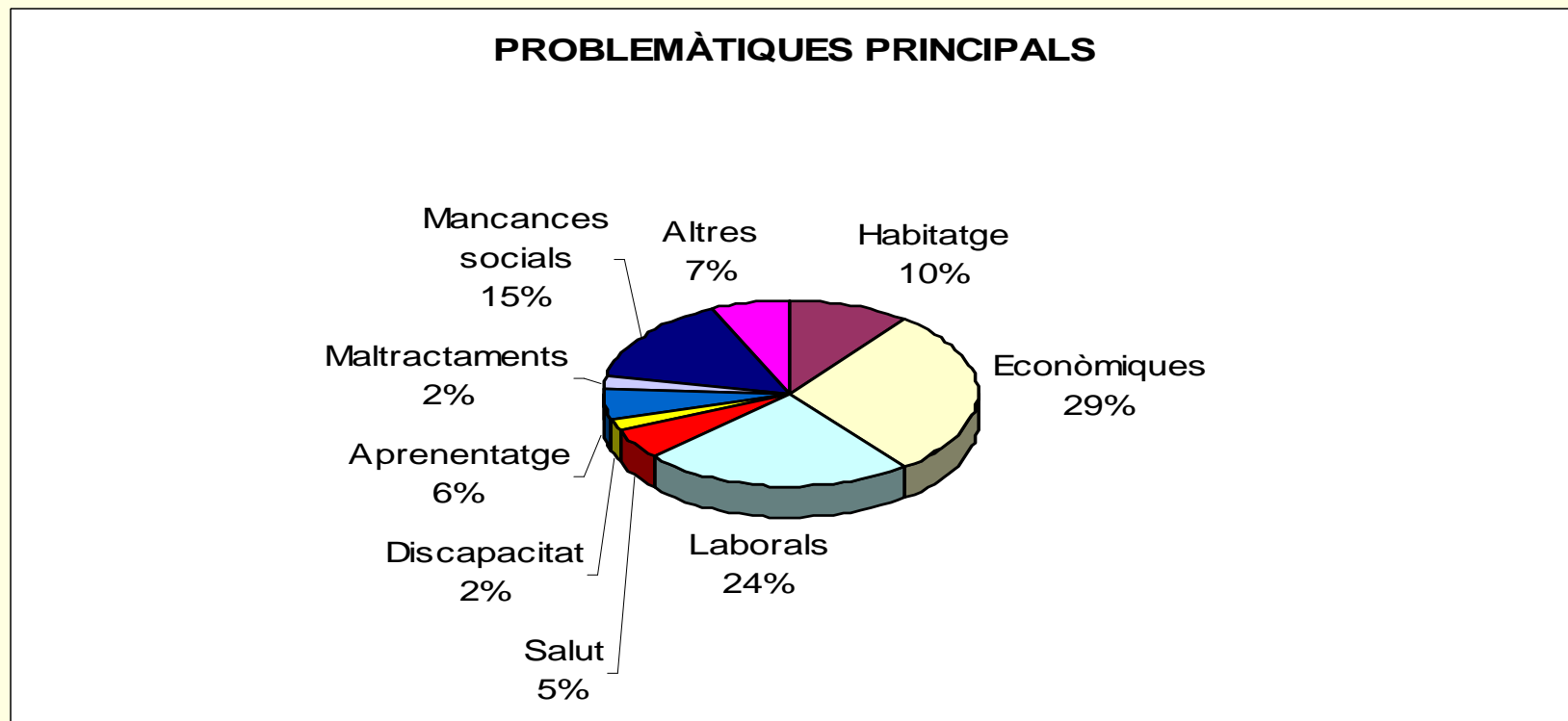
- Número total de persones beneficiaries de SBAS any 2014:  
**13.443 persones**
- Núm. Expedients familiars / convivencials:  
**2826 expedients actius**  
**7256 expedients totals**



# SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA

## SERVEIS SOCIALS BÀSICS

### Problemàtiques principals ateses l'any 2014





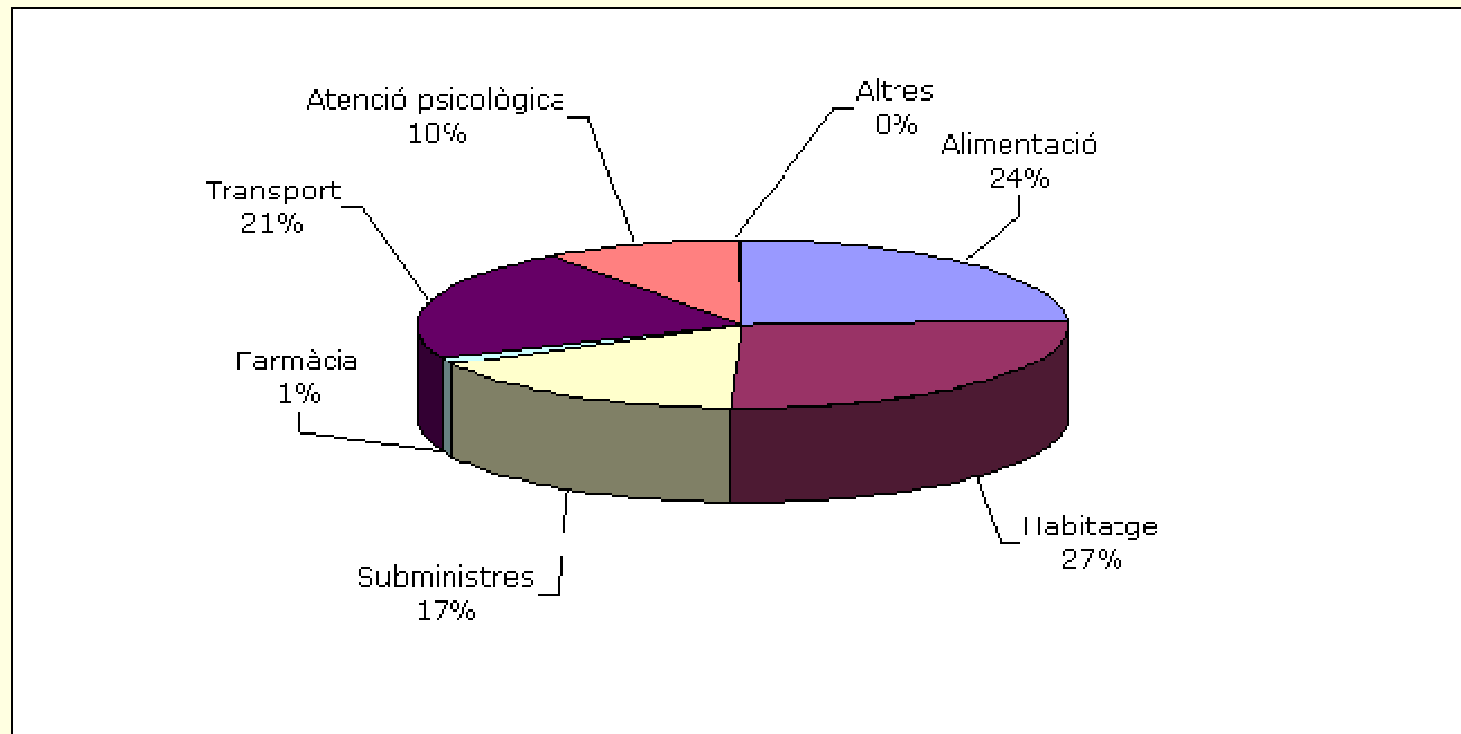
## SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA

### SERVEIS SOCIALS BÀSICS

#### Ajuts d'urgència social:

Nombre d'Ajudes: **1.196**

Persones beneficiàries: **2.665**



# SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA

## SERVEIS SOCIALS BÀSICS

---

### Altres serveis:

- Servei d'Atenció a la dependència  
Numero de PIA' s elaborats: **289**
- Servei d'Atenció Domiciliària  
SAD Dependència: **31 USUARIS**  
Nombre total d'hores: **5916**  
SAD Social: **72 USUARIS**  
Nombre total d'hores: **4295**
- Servei de Tele- Assistència  
Número d'aparells instal·lats actius: **96 aparells**  
Número de persones beneficiàries: **99 persones**

# SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA

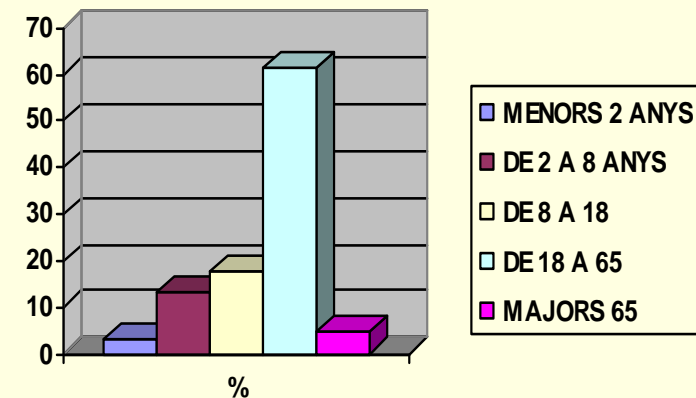
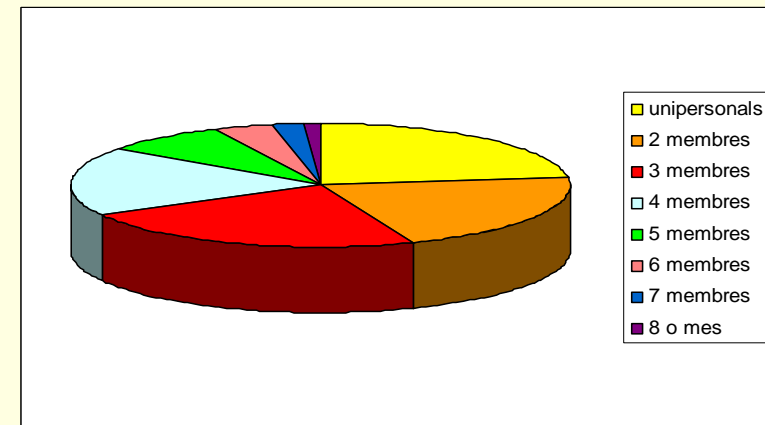
## SERVEIS SOCIALS BÀSICS

### Garantia d' accés als aliments

#### Centre de Distribució d'Aliments

- És un projecte conjunt entre diverses administracions, entitats privades i del 3er sector que dona un suport puntual a través de la distribució d'aliments a famílies i persones.
- Durant el 2015 s'han atès **655 famílies**, aproximadament uns **1781 beneficiaris**.
- S'han entregat aproximadament uns **169.526 kg** de productes d'alimentació.
- Accions formatives vinculades al CDA

### ESTRUCTURA FAMILIAR



## SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA

### SERVEIS SOCIALS BÀSICS

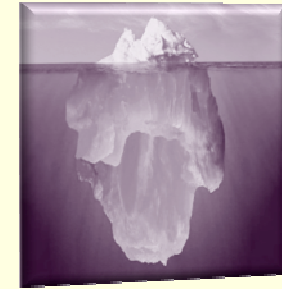
#### COMPRA SOLIDÀRIA :

- Conveni entre l' Ajuntament de Lloret de Mar/ Associació de Concessionaris del Mercat Municipal i Caritas Lloret de Mar.
- Aquesta iniciativa neix com a complement al CDA per a facilitar l'accés a productes frescos d'alimentació ( carn i peix ). Paral·lelament suposa una mesura de suport al petit comerç local.
- Famílies ateses 2014 : **655**
- Import de les compres efectuades: **52.319 €**

#### ÀPATS SOLIDARIS :

- Conveni entre el **Gremi d'Hostaleria – Càritas i la secció de Benestar i Família** on alguns establiments hotelers ofereixen àpats solidaris.
- Objectius: oferir un espai de respir a persones i famílies davant les situacions de dificultats socio econòmiques. Així com facilitar l'accés a un àpat digne en un ambient distès i agradable.
- Persones Ateses: **36 persones** , àpats realitzats **421 àpats.**

# SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA SERVEIS SOCIALS BÀSICS



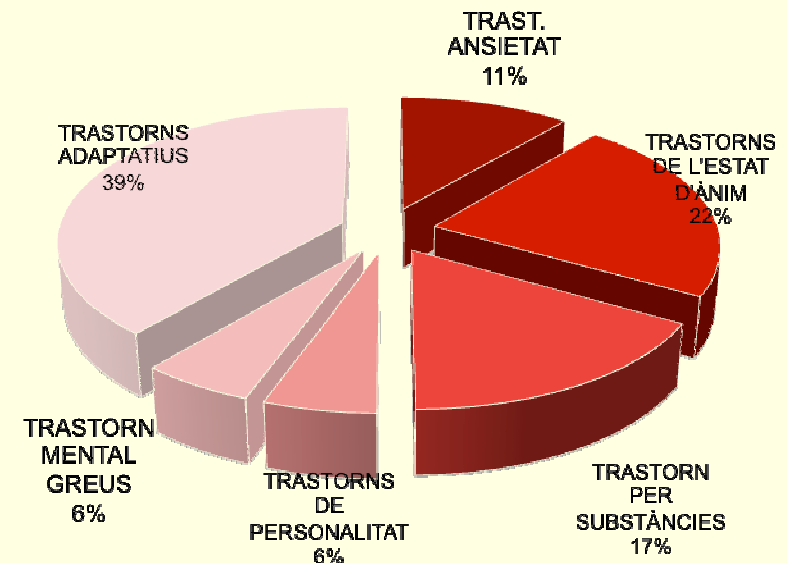
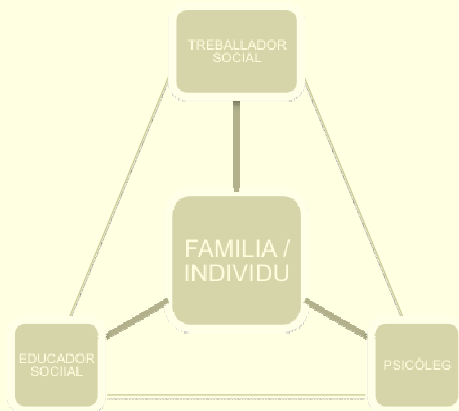
## Atenció Psicosocial a les Famílies usuàries dels SBAS

És un projecte que contempla:

- Detectar, orientar de forma integrada els problemes psicosocials.
- Desenvolupar intervencions preventives.
- Reducir la tendència a la cronicitat d'algunes de les problemàtiques psicosocials.
- Agilitzar el procés de derivació a la XSM i el treball en xarxa dels problemes psicosocials greus.
- Atenció psicològica i terapèutica a les famílies mitjançant intervencions breus.

S'han atès a **168 famílies**.

La mitjana de visites per família és de 6 sessions



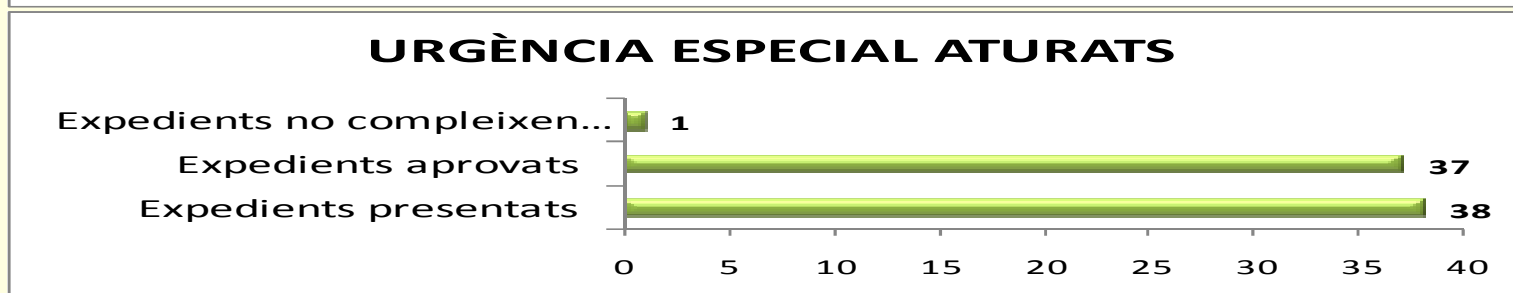
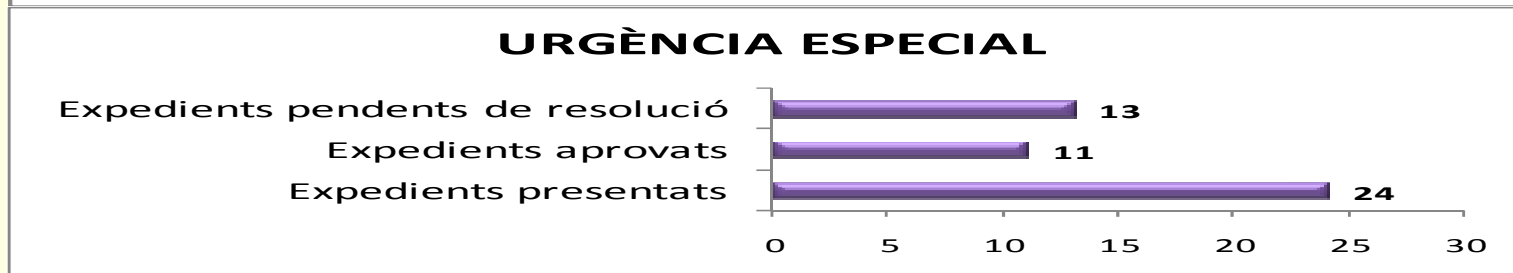
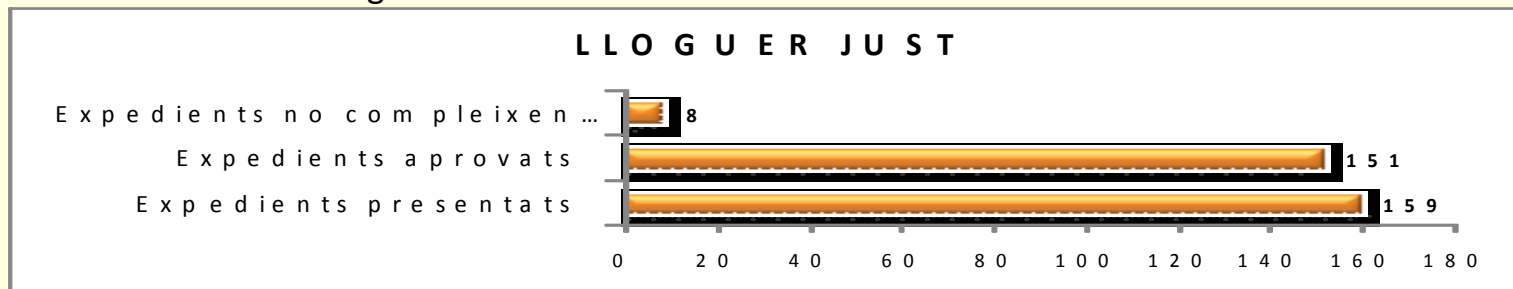
# BENESTAR I FAMÍLIA

## HABITATGE SOCIAL

Amb l'objectiu de garantir el sosteniment i l'accés a l'habitatge s'han desenvolupat les següents accions:

LLOGUER JUST Prestació de la Generalitat de Catalunya que consisteix en calcular i pagar la diferència entre la quantia que paga el llogater i aquella que es considera justa segons el seu nivell d'ingressos.

Durant el 2014 hi ha hagut 3 convocatòries:



## BENESTAR I FAMÍLIA

### HABITATGE SOCIAL

Aquest quadre ens indica la quantia econòmica que ha repercutit en les famílies en concepte d'ajuts de lloguer procedents de la Generalitat :

AJUDES	INGRÈS ECONÒMIC
Urgència Especial (desnonaments)	23.396'18 €
Urgència Especial Aturats	75.480 €
Lloguer Just	245.376'90 €
TOTAL	<b>344.253'71 €</b>

Ajuts Municipals destinats a sosteniment de la vivenda i serveis bàsics

AJUDES	QUANTIA ECONÒMICA
Ajuts pel sosteniment /accés a la vivenda	60.801'48 €
Ajuts pel manteniment dels serveis bàsics ( llum, aigua, gas )	36.523'27 €
TOTAL	97.324'75 €

# BENESTAR I FAMÍLIA

## HABITATGE SOCIAL

### PERSONES ATESES I GESTIONS REALITZADES

Aquestes són les dades de les principals gestions fetes pel Servei d'Habitatge i les persones ateses



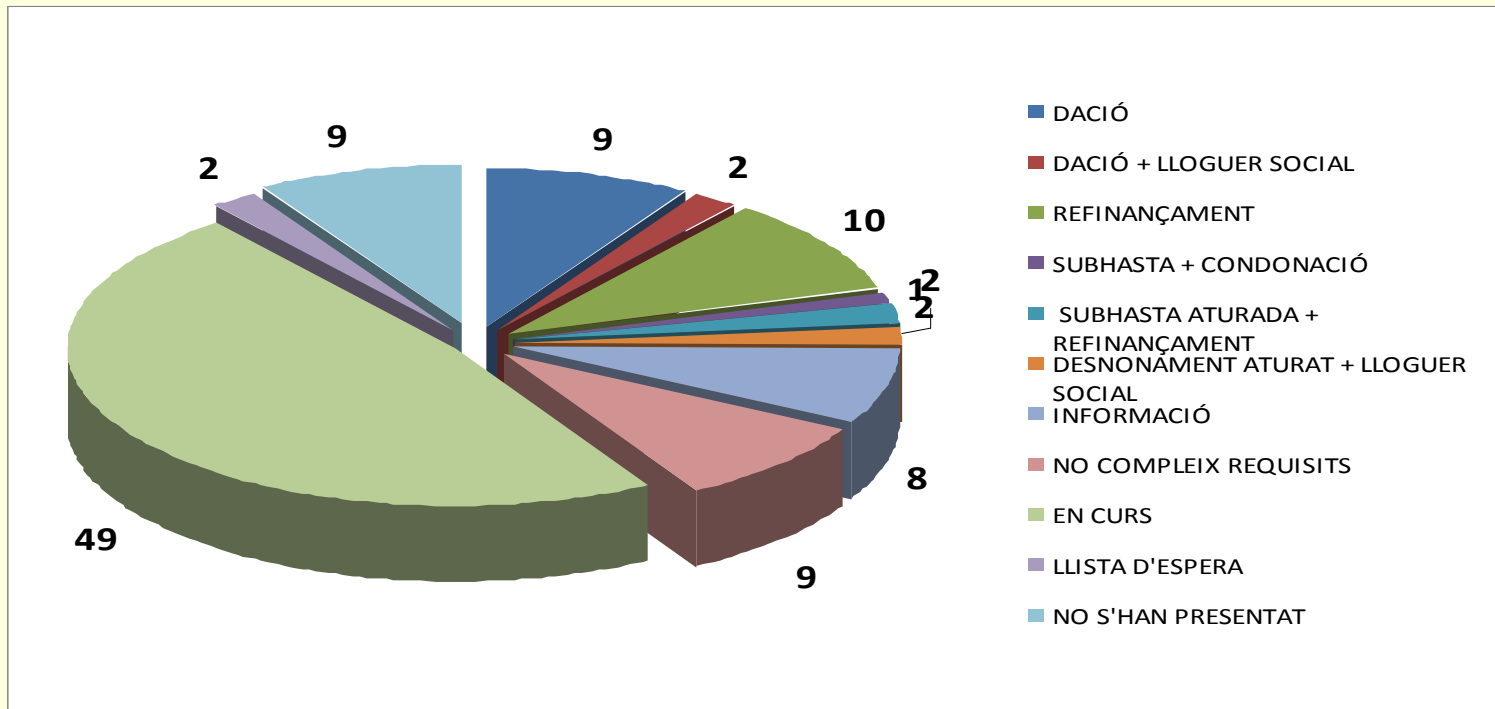


# BENESTAR I FAMÍLIA

## HABITATGE SOCIAL

### GRÀFIC DADES MEDIACIÓ HIPOTECÀRIA

A continuació podem observar el gràfic de totes les intervencions realitzades pel servei de Mediació Hipotecària.



# BENESTAR I FAMÍLIA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

## CENTRE OBERT

És un servei que ofereix atenció a infants i adolescents de 4 a 12 anys, fora de l'horari escolar, per afavorir el seu desenvolupament personal i la seva integració social.

## Àmbits d'atenció

- Habilitats socials i de relació
- Aspectes emocionals ( autoestima/ tolerància a la frustració ) acceptació de normes i límits.
- Atenció a les famílies.
- Les necessitats més individuals es treballen en l'espai de tutories
- Realitzen activitats de suport al procés d'escolarització , tallers, jocs, esports, activitats de coneixement del medi, educació per a la salut, sortides.
- **Núm. de infants atesos durant any 2014: 34**

# BENESTAR I FAMÍLIA

## INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

### TARDA JOVE

- Projecte en **medi obert i comunitari**, format per **diferents professionals** de la secció de BIF2 i amb la col·laboració d'altres àrees com: **Joventut, Participació Ciutadana i Esports**.

### Objectius:

- **Prevenir, detectar i disminuir possibles** conductes de risc entre els joves de 12 a 16 anys.
- **Potenciar la convivència entre els joves** i facilitar l'ús del temps lliure de manera constructiva.
- Oferir una **figura referent** i Promoure **el vincle** amb els joves

### Dades:

- Durant l'any 2014 hem contactat amb **372 joves**.
- D'aquests joves 294 són nois(79% ) i 78 noies (21 %).

### Accions:

- Treball en medi obert, dinamització de l'espai públic
- Activitats esportives ( futbol , bàsquet, ping -pong)
- Grup de teatre social
- Taller d' Estudi Assistit
- Altres

# BENESTAR I FAMÍLIA

## INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

### **EL PROJECTE # 1-3:**

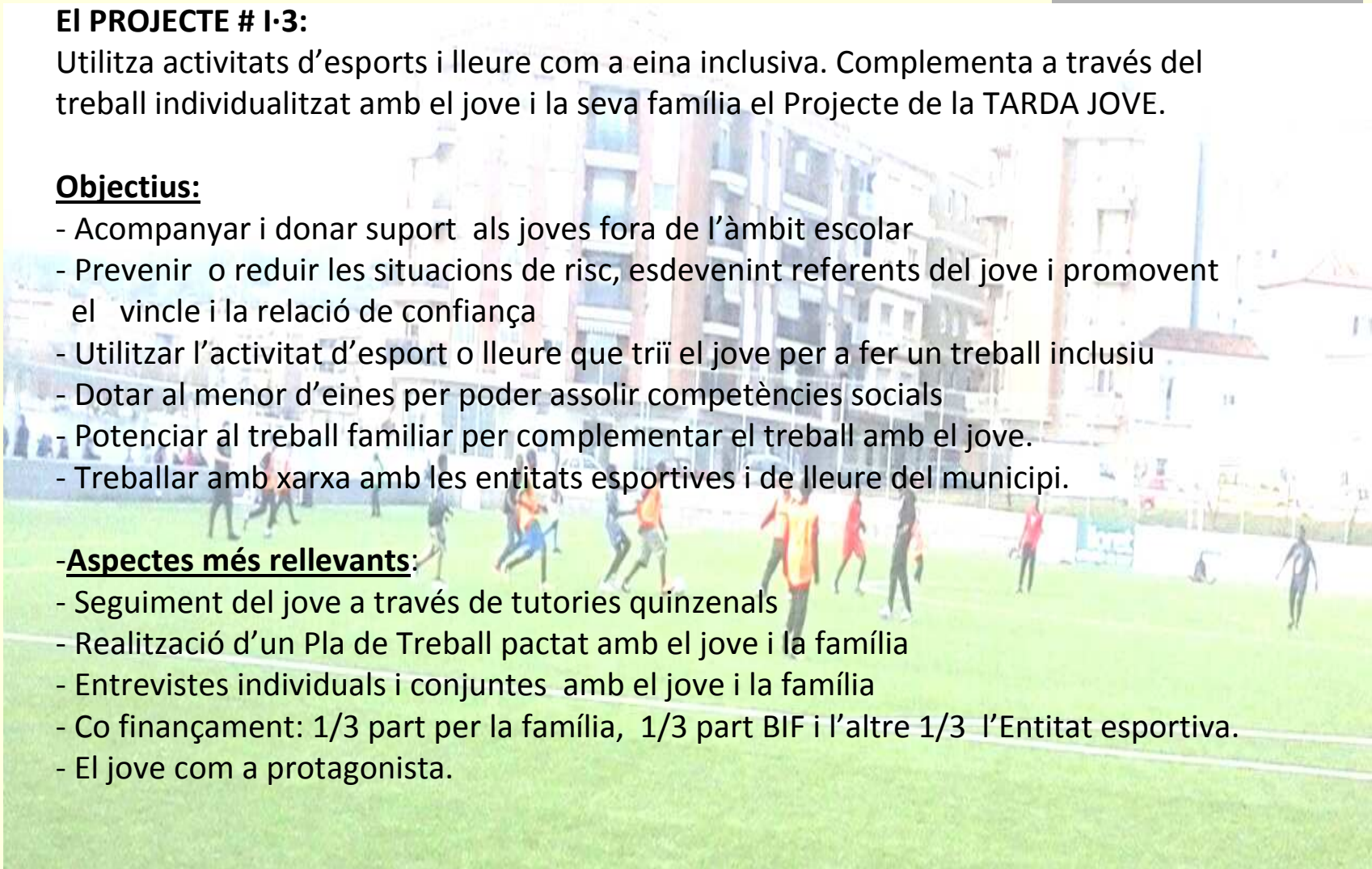
Utilitza activitats d'esports i lleure com a eina inclusiva. Complementa a través del treball individualitzat amb el jove i la seva família el Projecte de la TARDA JOVE.

### **Objectius:**

- Acompanyar i donar suport als joves fora de l'àmbit escolar
- Prevenir o reduir les situacions de risc, esdevenint referents del jove i promovent el vincle i la relació de confiança
- Utilitzar l'activitat d'esport o lleure que triï el jove per a fer un treball inclusiu
- Dotar al menor d'eines per poder assolir competències socials
- Potenciar al treball familiar per complementar el treball amb el jove.
- Treballar amb xarxa amb les entitats esportives i de lleure del municipi.

### **Aspectes més rellevants:**

- Seguiment del jove a través de tutories quinquenals
- Realització d'un Pla de Treball pactat amb el jove i la família
- Entrevistes individuals i conjuntes amb el jove i la família
- Co finançament: 1/3 part per la família, 1/3 part BIF i l'altre 1/3 l'Entitat esportiva.
- El jove com a protagonista.



## BENESTAR I FAMÍLIA CONVIVÈNCIA I COHESIÓ

**Amb l' objectiu de promoure la convivència , la cohesió social i la coneixença mútua. S'han desenvolupament les següents accions durant l'any 2014**

Projecte	Dones	Homes	Total
Formació en acollida			77
Itineraris acompanyament dones	36		36
Grup de dones subsaharianes	28		28
Itineraris acompanyament joves		21	21
Grup de lectura	10		10
Al molí fem barri	13		13
De l'acollida a l'assentament	30	110	140
Acompanyaments individualitzats			37
Projecte parelles lingüístiques interreligioses	5	5	10
Salut comunitària	19		19
Intervencions en incidents a l'espai públic	10	3	13
Intervencions en escales de veïns	5	4	9

# BENESTAR I FAMÍLIA CONVIVÈNCIA I COHESIÓ

## Relació assistents i participants en accions de formació i sensibilització

Acció/activitat	Nombre d'assistents / participants
Xerrada <i>Els sikhs. Historia, identitat i religió</i> a càrrec d'Agustí Pàniker	80
Xerrada <i>Viure i Conviure la diversitat religiosa</i> a càrrec de Francesc Torralba i presentació projecte Parelles Lingüístiques Interreligioses	70
Xerrada informativa <i>Vull demanar la nacionalitat, que he de fer?</i>	50
Acte de difusió del Projecte de parelles lingüístiques interreligioses a tècnics BiF	24
Projecció vídeo parelles Lingüístiques Interreligioses a Benestar i Família	30

# BENESTAR I FAMÍLIA

## PROMOCIÓ DE LA PERSONA

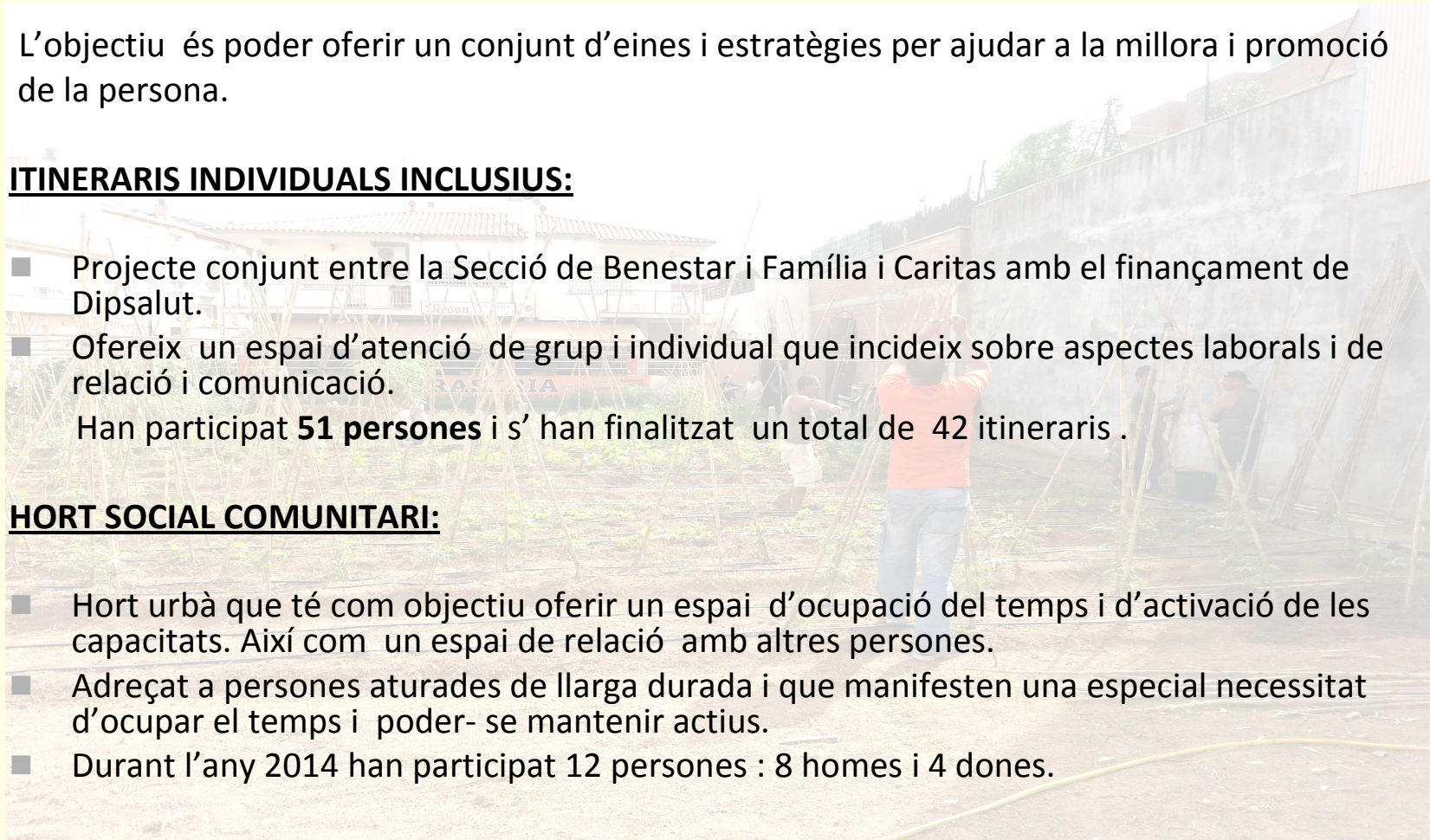
L'objectiu és poder oferir un conjunt d'eines i estratègies per ajudar a la millora i promoció de la persona.

### ITINERARIS INDIVIDUALS INCLUSIUS:

- Projecte conjunt entre la Secció de Benestar i Família i Caritas amb el finançament de Dipsalut.
  - Ofereix un espai d'atenció de grup i individual que incideix sobre aspectes laborals i de relació i comunicació.
- Han participat **51 persones** i s'han finalitzat un total de 42 itineraris .

### HORT SOCIAL COMUNITARI:

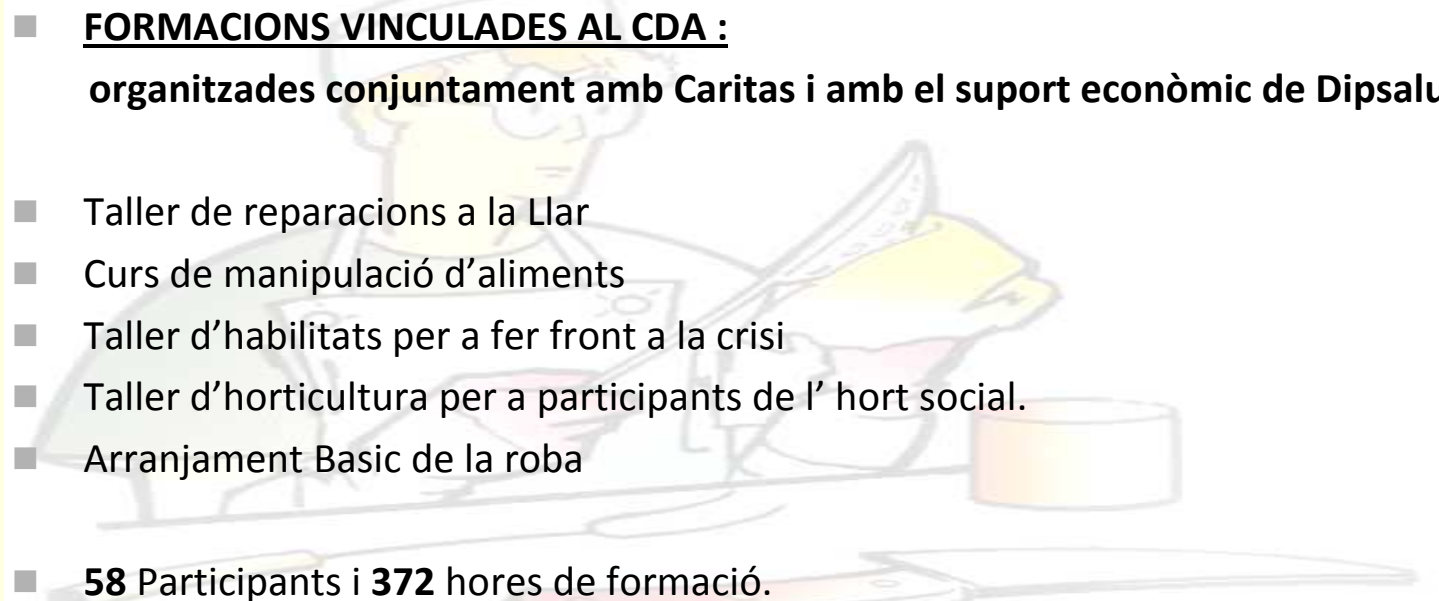
- Hort urbà que té com objectiu oferir un espai d'ocupació del temps i d'activació de les capacitats. Així com un espai de relació amb altres persones.
- Adreçat a persones aturades de llarga durada i que manifesten una especial necessitat d'ocupar el temps i poder-se mantenir actius.
- Durant l'any 2014 han participat 12 persones : 8 homes i 4 dones.



# BENESTAR I FAMÍLIA

## PROMOCIÓ DE LA PERSONA

---

- **FORMACIONS VINCULADES AL CDA :**  
**organitzades conjuntament amb Caritas i amb el suport econòmic de Dipsalut**
  - Taller de reparacions a la Llar
  - Curs de manipulació d'aliments
  - Taller d'habilitats per a fer front a la crisi
  - Taller d'horticultura per a participants de l' hort social.
  - Arranjament Basic de la roba
  - **58** Participants i **372** hores de formació.
- 

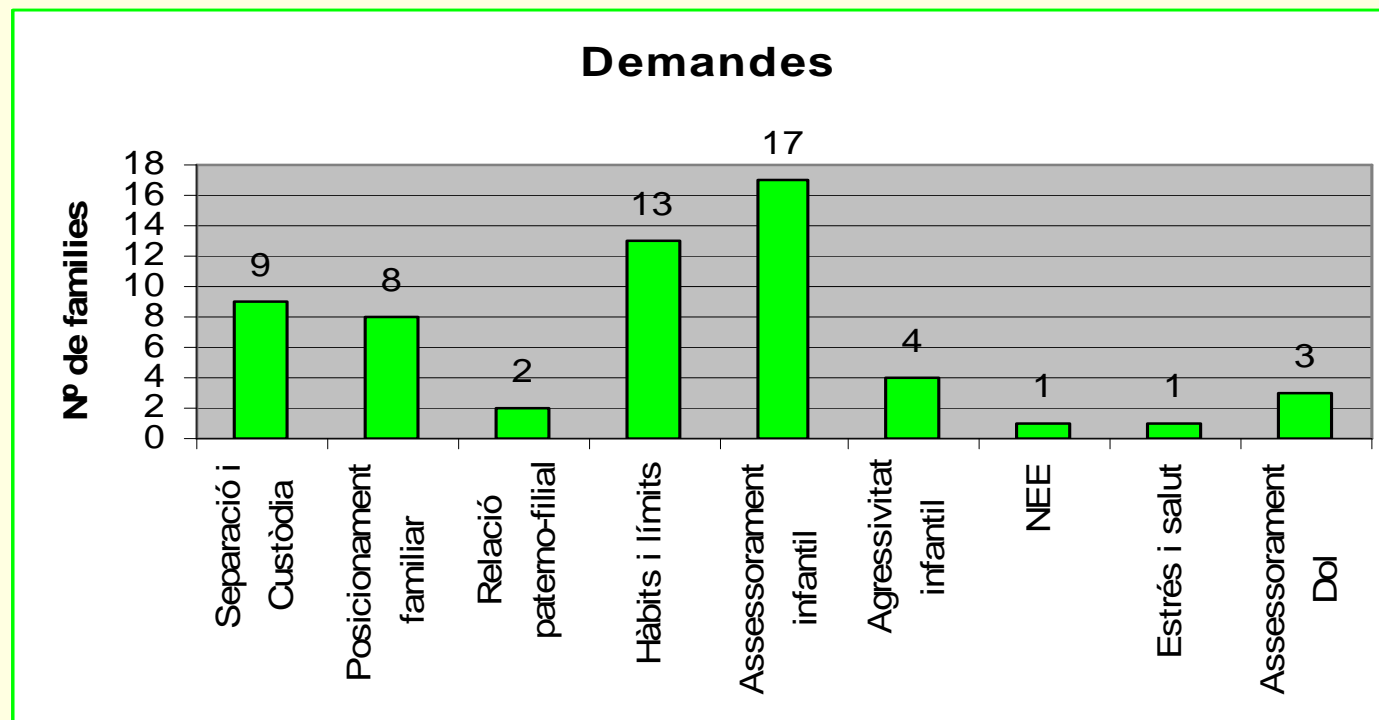


# BENESTAR I FAMÍLIA

## Servei d' Assessorament a Famílies amb Fills/es

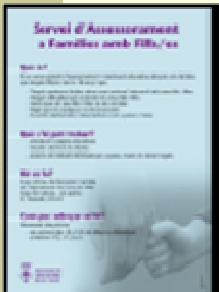
És un servei gratuït d'assessorament i orientació educativa adreçat a les famílies que tinguin fills/es de 0 a 18 anys de Lloret de Mar:

Número de famílies ateses durant l'any 2014: 58 que representen 168 sessions



# BENESTAR I FAMÍLIA

## Servei d'Assessorament a Famílies amb Fills/es



### Principals motius de consulta :

- **Assessorament infantil :**

Rendiment escolar, desenvolupament bio-psico- social, etapes infant -juvenils, identificació de necessitats dels fills.

- **Hàbits i límits:**

On s'explora els hàbits presents i es cerquen estratègies per incidir en el desenvolupament i e benestar dels fills i filles, fen respectar els posicionament dels pares al sistema familiar.

- **Separacions i custòdies:**

On es treballen les necessitats del 'nou' sistema (comunicació entre pares, funcions educatives, referents, ordres, adaptabilitat procés post- separació, negociacions entre els adults intervinents al sistema familiar...)

# SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA

## PROPOSTES ACCIONS 2015

---

### ACCIONS DE CONTINUÏTAT:

- SERVEI D'INTERMEDIACIÓ EN HABITATGE
- SERVEI DE SUPORT PSICOLÒGIC
- CDA
- TARDA JOVE I PROJECTE # 1·3
- ITINERARIS INDIVIDUALS INCLUSIUS
- FEM BARRI
- SERVEI D'ASSESSORAMENT A FAMÍLIES AMB FILLS/ES
- DIVERSITAT RELIGIOSA
- XARXA DONA
- PLA DE DESENVOLUPAMENT COMUNITARI
- GRUPS D'ACOLLIDA COMPENSATÒRIA
- HORT SOCIAL CAN SABATA
- TAULA DE SALUT I CRISI
- AJUTS DE LLOGUER MUNICIPAL

# BENESTAR I FAMÍLIA

## PROPOSTES NOVES ACCIONS 2015

---

### NOVES ACCIONS:

- CENTRE DE DIA PER A PERSONES SENSE SOSTRE
- ESPAI DE SALUT JOVE
- SECTORITZACIÓ DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS
- PROJECTE D'OCUPACIÓ LABORAL “ BOSCOS SOCIALS”
- TREBALL AMB GRUP



# SECTORITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS DE LLORET DE MAR

# OBJECTIUS



- **Millorar el Servei d'atenció a la ciutadania per mitjà d'equips d'intervenció assignats a cada sector.**
- **Apropar els Serveis Socials als barris.**
- **Conèixer de més a prop la realitat de cada sector.**
- **Dissenyar accions més ajustades a cada realitat.**
- **Fer més present la dimensió comunitària en el model d'intervenció dels Serveis Socials.**

# ANTECEDENTS



- **Any 2006 els Serveis Socials de Lloret de Mar passen a ser competència de l' Ajuntament , fins aquest any depenien del Consell Comarcal de la Selva.**
- **La població de Lloret de Mar ha passat de 20045 habitants l'any 2000 a 38624 habitants l'any 2014.**
- **L'any 2000 un 88 % de la població tenia nacionalitat espanyola i un 12 d'estrangera. A l'any 2014 un 62,5% de la població té nacionalitat espanyola i un 38% d'estrangera.**
- **Durant aquest període s'urbanitzen nous espais amb la creació de nous barris ( Can Sabata, Santa Clotilde...)**
- **L'any 2008 s'inicia un període de crisi econòmica amb greus afectacions per a la població.**
- **Nova realitat amb noves situacions que requereixen de noves respostes i accions**

# PROCÉS



- **Anàlisi de la distribució de la població per barris.**
- **Anàlisi de les prestacions - ajuts per barris i carrers.**
- **Detecció de les situacions que requereixen de més atenció per carrers i barris.**
- **Distribució de barris per sectors tenint en consideració: població, prestacions- ajuts, casos amb més intervenció, proximitat geogràfica, indicadors soci - econòmics – urbans.**
- **Constitució dels equips. Traspàs de casos entre professionals i sectors.**
- **Procés de canvi de model metodològic d'intervenció social.**
- **Avaluació de la distribució per sectors/ equips. Re distribució.**
- **Consolidació del treball de grup i comunitari.**



# Els Sectors



SECTOR 1
BARRI DE PESCADORS
BLOCH
COLL DE LLOP
ELS LLORERS
FONT BANDINA
FONT DE SANT LLORENÇ
LA CREU DE LLORET
LA FERMINA
LA MONTGODA
LA RIVIERA
LA TORTUGA
LLEVANTINA
LLORET DE DALT
<u>NUCLI ANTIC</u>
SERRA BRAVA
SOLTERRA
SURO GROS
UCSA
URCASA
ROCA GROSSA
MAS ROMEU RESIDENCIAL
NORMAX
PUIG D'EN PLA

SECTOR 2
CALA BANYS
CAN COLL D'HORTA
CAN SABATA
CONDADO DEL JARUCO
CORONA DE STA. CRISTINA
COSTA D'EN GALLINA
ELS PINARS
FENALS
LES MASIES DE LLORET
LLORET BLAU
LLORET VERD
MAS ARBOÇ_SANTQUIRZE
MONTLLORET
PAPALUS
PUIGVENTOS
RIERA
SANTA CLOTILDE
SOLEIA
LLORET RESIDENCIAL
SEPULCRE ROMA
TURO DE LLORET
VINYA ROSA

SECTOR 3
CAN BALLELL
<u>CAN CARBO</u>
CAN RIBALAIGUA
<u>EL MOLÍ</u>
EL RIERAL
MAS BAELL
MAS VILA
MONTERREY
PUIGVENTOS

## BENESTAR I FAMÍLIA

---

Volem agrair a tots i totes els /les professionals, voluntaris/es, Seccions de l'Ajuntament, altres administracions i a les Entitats i Associacions que han col·laborat amb nosaltres i que han fet possible moltes de les accions i projectes que us hem presentat.

**GRÀCIES!**



Ajuntament de  
Lloret de Mar