



Observatori social del Masnou

Any 2016



Ajuntament del Masnou



Índex

	Pàg.
Presentació.....	3
Resum executiu	5
La població del Masnou.....	7
Ocupació i atur	13
Els serveis socials municipals: aspectes generals	15
El servei bàsic d'atenció social	20
Serveis d'atenció domiciliària.....	29
Servei de centre obert.....	32
Altres prestacions dels serveis socials.....	33
Qualitat i millora del servei	36
Treball en xarxa i participació.....	37
Glossari.....	39





Presentació

Un any més us presentem l'Observatori social, que és una eina de coneixement, anàlisi, apropament i seguiment de la realitat social del Masnou, mitjançant la creació i recollida d'informació en relació als col·lectius de població vulnerables i els factors de risc d'exclusió social. Per tant, és una eina que ha de permetre l'equip tècnic de serveis socials la planificació d'accions destinades a pal·liar situacions d'exclusió social.

La informació continguda en l'Observatori s'actualitza regularment. Les dades que conté ens apropen doncs a la situació real de la població en termes de vulnerabilitat social, entenent l'exclusió social com a qualsevol trencament en la trajectòria vital d'una persona.

Aquest instrument de suport i la informació que ens ha facilitat a tots els agents locals i professionals ens ha permès planificar actuacions i serveis de forma més estratègica i eficient i activar tots aquells recursos disponibles per garantir la inclusió social de la població més vulnerable.

Noemí Condeminas i Riembau

Regidora delegada de Benestar Social





Resum executiu

Aquesta és l'edició corresponent a l'any 2016 de l'**Observatori social del Masnou**, que és un recull d'algunes de les dades més significatives sobre la població de la vila en relació amb l'activitat dels serveis socials municipals, així com de la principal informació sobre les actuacions dutes a terme per aquests serveis.

El document s'estructura en dos blocs. En el primer es tracta sobre la població del Masnou i sobre la situació de l'ocupació i de l'atur, ja que aquests són factors molt significatius per a la definició i l'execució de les polítiques socials municipals.

En el segon bloc es proporciona, agrupada en diferents apartats, informació sobre les actuacions i els serveis socials municipals durant l'any 2016, prenent com a perspectiva temporal els darrers cinc anys (2012 a 2016).

Pel que fa a la **població** (pàgina 7), destaca en primer lloc una tendència a l'increment progressiu d'habitants, sobretot a partir de 2013, fins que l'any 2016 s'ha superat la xifra de les 23.000 persones. Aquesta població es caracteritza tant en el conjunt de la comarca com en el de Catalunya per un significatiu envelliment, sobretot en el cas de les dones. Conseqüentment, l'índex de dependència senil del Masnou és superior al promig del Maresme.

La proporció de població estrangera es manté força per sota dels promitjos del Maresme i de Catalunya; aquesta població s'ha reduït en un 4,27% respecte de la que hi havia empadronada en 2012, probablement com a efecte de la crisi econòmica.

Quant l'**ocupació** (pàgina 13), la taxa d'atur, que havia assolit un màxim l'any 2012 (13,82%), ha vist des d'aleshores un procés de descens continuat fins a arribar al 10,36% de 2016. Aquest indicador és inferior al del Maresme (14,65%) i al del conjunt de Catalunya (12,86%). El desglossament de les dades per franges d'edat mostra com la desocupació afecta especialment les persones més grans de 45 anys i ha retrocedit lleugerament en el cas de les persones joves.

Tant el descens de la taxa d'atur com l'increment del nombre de persones afiliades a la Seguretat Social (un 9,55% respecte de 2012) són indicatius d'una tendència a la millora de l'ocupació.

En relació a l'activitat conjunta dels serveis socials municipals cal esmentar que el **pressupost executat** s'ha incrementat en un 47,57% entre els anys 2012 i 2016. La despesa en serveis socials per habitant ha passat de 30,16 € a 43,41 € en el mateix període.

Aquest és un indicador significatiu tant pel que fa a la demanda de serveis com a la voluntat de l'Ajuntament de dedicar-hi els recursos necessaris. En relació al primer d'aquests vessants, el conjunt de les **persones usuàries** dels serveis socials bàsics ha estat en 2016 de 6.765, la qual cosa suposa un increment del 84,53% en relació al 2012.

L'any 2016 es van destinar 137.622,08 € a **prestacions econòmiques** de caràcter social, que inclouen tant les prestacions d'urgència social com les convocatòries públiques d'ajuts a famílies. Un 36% dels ajuts d'urgència anaven destinats a donar suport al manteniment de l'habitatge habitual i un 34% ajuts de diversa mena per a la infància.

Els serveis d'atenció domiciliària són altre vessant important de l'actuació dels serveis socials municipals. Durant l'any 2016 han estat usuàries del **servei d'ajuda a domicili** (SAD) un total de 138 persones, per a les que s'han realitzat 17.054 hores de serveis. El pressupost executat per aquest servei ha crescut un 72% i les hores de servei prestades un 97% entre 2012 i 2016. Al seu torn, el **servei de teleassistència** ha tingut 577 persones usuàries el darrer any: un 13% de les persones de 65 anys o més del municipi disposen d'aquest servei.



El **Centre Obert 'Maricel'** és un servei social específicament orientat a l'atenció de la infància i el jovent; té 40 persones usuàries, la majoria derivats des de l'EBAS per les seves necessitats socioeducatives. Aquest servei és finançat en un 66% per la Generalitat de Catalunya. Durant l'any 2017 s'està impulsant un projecte que pretén combinar un impuls d'aquest servei amb l'ampliació del conjunt d'actuacions adreçades a la infància i l'adolescència en risc.

Finalment, cal remarcar que un dels projectes més importants que s'està impulsant actualment és la posta en marxa d'un **Centre de Distribució d'Aliments** en el què col·laboren les tres entitats socials amb presència al municipi amb el propi Ajuntament, amb l'objectiu de garantir una prestació equitativa i suficient a tota la ciutadania que ho necessiti.

Quant la relació amb les entitats socials, s'han mantingut els convenis de col·laboració amb la seva dotació econòmica i s'ha ampliat la composició del Consell de Benestar Social.



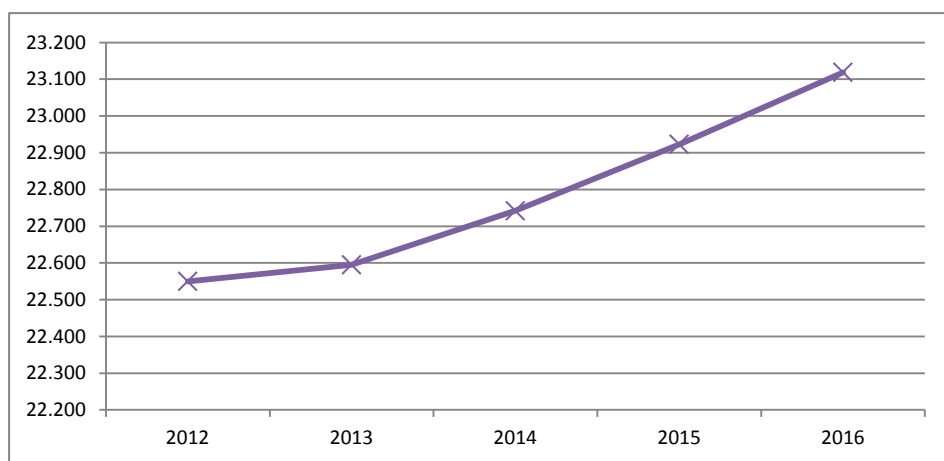
La població del Masnou

Evolució de la població

Entre els anys 2011 i 2013, la població del Masnou s'ha mantingut relativament estable al voltant dels 22.500 habitants. A partir de l'any 2014, en canvi, s'observa es comença a produir un augment amb increments superiors al 0,50% anual, fins que l'any 2016 s'han superat els 23.000 habitants.

La tendència a l'increment de la població s'accentua a partir de 2014, fins que l'any 2016 la xifra d'habitants supera els 23.000.

Habitants	2012	2013	2014	2015	2016
Homes	10.836	10.848	10.950	11.062	11.131
Dones	11.714	11.747	11.792	11.861	11.988
Total	22.550	22.595	22.742	22.923	23.119
Variació anual		45	147	181	196
% Variació anual		0,20%	0,65%	0,80%	0,86%

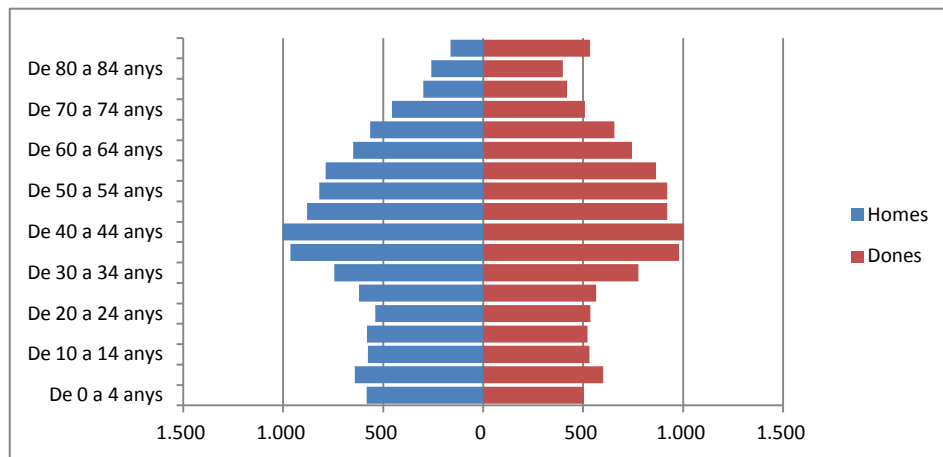


Gràfic 1. Evolució de la població 2012-2016 (dades a 1 de gener de cada any)



Estructura de la població

Pel que fa a l'estructura d'aquesta població, la piràmide d'edats mostra una clara tendència a l'envelliment que probablement s'anirà accentuant en els anys propers. La mateixa gràfica ens indica que aquest fenomen és més remarcat en el cas de la població femenina.



Gràfic 2. Estructura de la població (1 de gener de 2016)

L'envelliment progressiu és una de les característiques més destacades de l'estructura de població del Masnou. L'índex d'envelliment es troba significativament per sobre del comarcal i també per sobre del corresponent al conjunt de Catalunya.

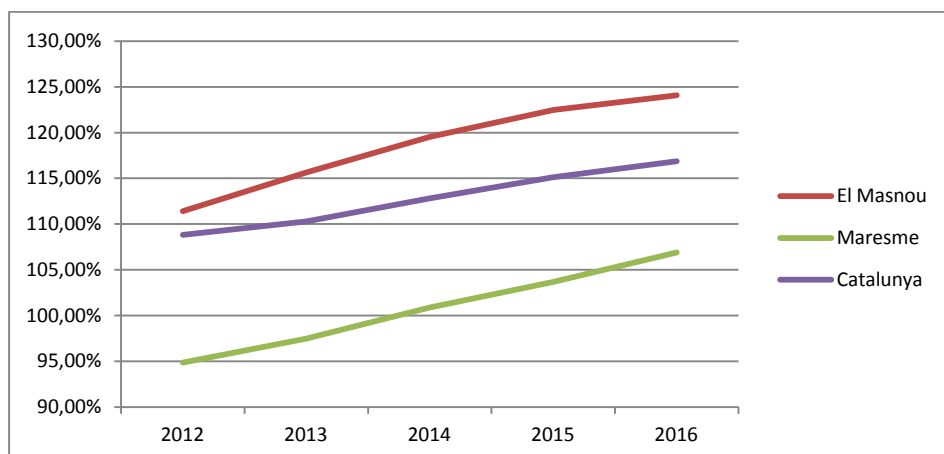
Territori	2012	2013	2014	2015	2016
El Masnou	111,40%	115,66%	119,51%	122,46%	124,07%
Maresme	94,86%	97,50%	100,90%	103,69%	106,89%
Catalunya	108,81%	110,29%	112,81%	115,13%	116,88%

L'envelliment de la població és significativament superior al del Maresme i al del conjunt de Catalunya.

Destaca el nombre de dones més grans de 65 i de 85 anys.

Per sexes, aquest envelliment és molt més important pel que respecta a les dones. A 1 de gener de 2016, l'índex d'envelliment al Masnou en el cas dels homes era del 96,78%, mentre que per les dones era del 154,10%. A la mateixa data, l'índex d'envelliment a la comarca del Maresme era el 89,87% i el 125,08% respectivament.

El gràfic següent mostra l'evolució entre 2012 i 2015 de l'índex d'envelliment comparat per al Masnou, el Maresme i el conjunt de Catalunya. S'observa la tendència continuada a l'alça, més marcada per al cas de la comarca del Maresme.



Gràfic 3. Índex d'envelliment comparat (dades a 1 de gener)

En aquest mateix sentit, l'índex de sobreenvelliment ha crescut també en els darrers anys. En aquest cas, però, la diferència amb Catalunya i el Maresme és menys marcada.

Total	2012	2013	2014	2015	2016
El Masnou	15,60%	15,65%	16,06%	16,63%	16,37%
Maresme	14,35%	14,49%	14,65%	15,02%	15,35%
Catalunya	14,69%	14,93%	15,25%	15,59%	16,00%

Igualment, la situació és més accentuada en el cas de la població femenina, amb un índex del 21,22%, mentre que per als homes és d'un 9,36%.

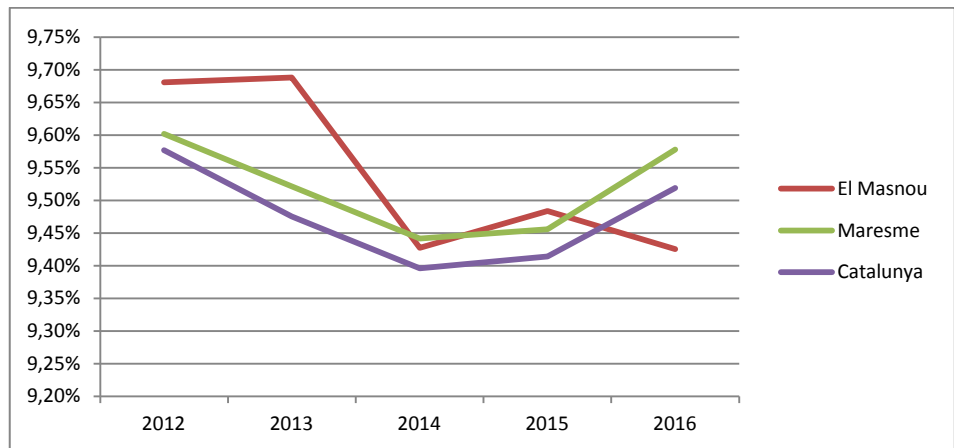
Contràriament, l'índex de població infantil del Masnou se situa per sota dels corresponents a Maresme i a Catalunya, i mostra una tendència al descens des de l'any 2012 que s'ha frenat lleugerament en 2016.

Territori	2012	2013	2014	2015	2016
El Masnou	15,06%	14,84%	14,85%	14,76%	14,86%
Maresme	16,59%	16,61%	16,60%	16,57%	16,39%
Catalunya	15,63%	15,71%	15,77%	15,75%	15,69%

Al seu torn, la població jove (entre 15 i 24 anys), que mostrava també una tendència descendent des de 2011 sembla haver-se estabilitzat des d'aquell any. El quadre recull el quocient entre aquesta població jove i la població total.

Territori	2012	2013	2014	2015	2016
El Masnou	9,68%	9,69%	9,43%	9,48%	9,43%
Maresme	9,60%	9,52%	9,44%	9,46%	9,58%
Catalunya	9,58%	9,48%	9,40%	9,41%	9,52%

Cal destacar, com mostra la gràfica que compara aquestes dades que l'evolució en l'any 2016 segueix al Masnou una tònica contrària a la dels àmbits del Maresme i Catalunya, que mostren una tendència a l'alça.



Gràfic 4. Població jove comparada (dades a 1 de gener)

Dependència

De cara a la definició de les polítiques socials, els indicadors relatius a la població jove i a la de més edat es poden sintetitzar en els diferents índex de dependència.

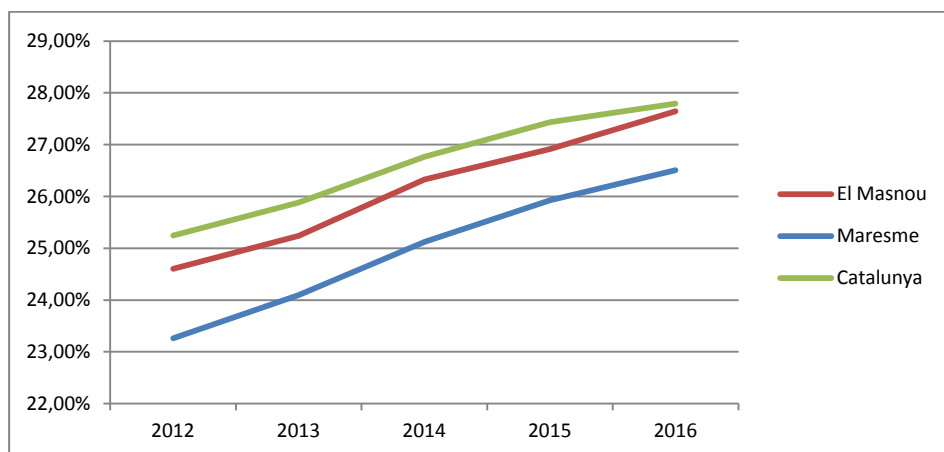
Al Masnou, l'índex de dependència juvenil es troba per sota dels corresponents a Catalunya i al Maresme, la qual cosa posa de manifest que la població menor de 15 anys, és inferior en termes relatius a la d'aquests dos referents. No obstant, en el darrer any la tendència mostra un lleuger repunt a l'alça.

Territori	2012	2013	2014	2015	2016
El Masnou	22,08%	21,82%	22,03%	21,98%	22,28%
Maresme	24,52%	24,72%	24,90%	25,00%	24,80%
Catalunya	23,20%	23,47%	23,73%	23,83%	23,78%

L'índex de dependència senil del Masnou és superior al de la comarca del Maresme.

En canvi, l'índex de dependència senil, s'ha anat incrementant progressivament des de 2012 i es troba per sobre del nivell comarcal i pràcticament al mateix que el del conjunt de Catalunya.

Territori	2012	2013	2014	2015	2016
El Masnou	24,60%	25,24%	26,33%	26,92%	27,65%
Maresme	23,26%	24,10%	25,12%	25,93%	26,51%
Catalunya	25,24%	25,88%	26,77%	27,43%	27,79%



Gràfic 5. Evolució de l'índex de dependència senil (dades a 1 de gener)

Finalment, l'índex de dependència global, que agrega la dependència juvenil i la senil, ens indica de forma aproximada la càrrega que per a la població en edat de treballar representen les persones en edats dependents (joves i grans).

Com en anys anteriors, aquest índex continua creixent per al Masnou, tot i que per l'efecte del dèficit de població jove es manté per sota del nivell de Catalunya i del Maresme.

Territori	2012	2013	2014	2015	2016
El Masnou	46,69%	47,06%	48,36%	48,90%	49,93%
Maresme	47,78%	48,82%	50,02%	50,93%	51,31%
Catalunya	48,45%	49,35%	50,49%	51,26%	51,57%

Població estrangera

Pel que respecta a la població estrangera empadronada al municipi, en els anys 2013, 2014 i 2015 s'ha produït una reducció progressiva; l'any 2016 aquesta tendència sembla haver-se estabilitzat.

Hores d'ara, la població estrangera del Masnou representa un 8,15% del total. La reducció acumulada des de 2012 fins a 2016 ha estat d'un 4,27%.

La població estrangera del Masnou s'ha reduït un 4,27% respecte de 2012.

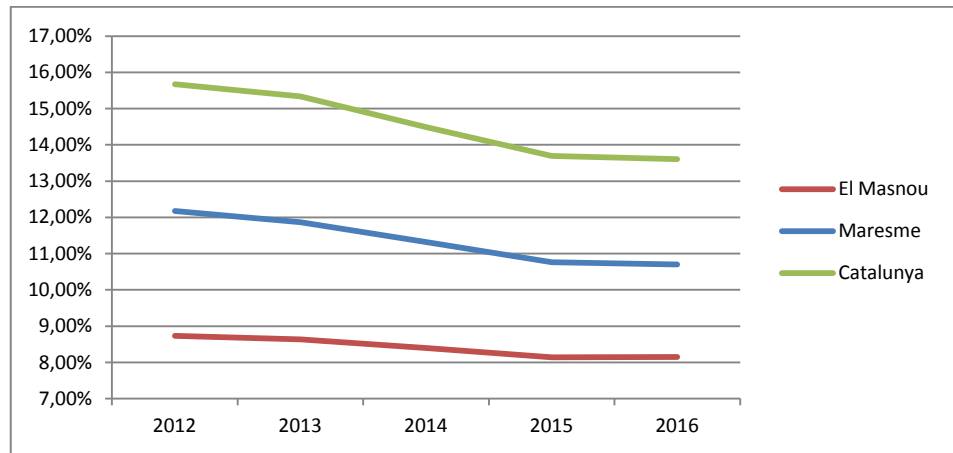
Nacionalitat	2012	2013	2014	2015	2016
Espanyola	20.581	20.752	20.832	21.057	21.234
Estrangera	1.969	1.993	1.910	1.866	1.885
Total	22.550	22.745	22.742	22.923	23.119
% pobl. estrangera	8,73%	8,76%	8,40%	8,14%	8,15%
Variació anual pob. estrangera		24	-83	-44	19
% Variació anual pob. estrangera		1,22%	-4,16%	-2,30%	1,02%

Val a dir que aquesta tendència a la disminució entre 2012 i 2015 i de certa estabilització en 2016 es pot constatar també si s'observen les dades de la comarca del Maresme i de tota Catalunya. No obstant, al Masnou el percentatge de població estrangera sobre el total és sensiblement inferior a la d'aquests dos referents.

Territori	2012	2013	2014	2015	2016
El Masnou	8,73%	8,64%	8,40%	8,14%	8,15%
Maresme	12,17%	11,87%	11,32%	10,77%	10,70%
Catalunya	15,68%	15,34%	14,49%	13,69%	13,60%



La gràfica corresponent a aquestes dades és la següent:



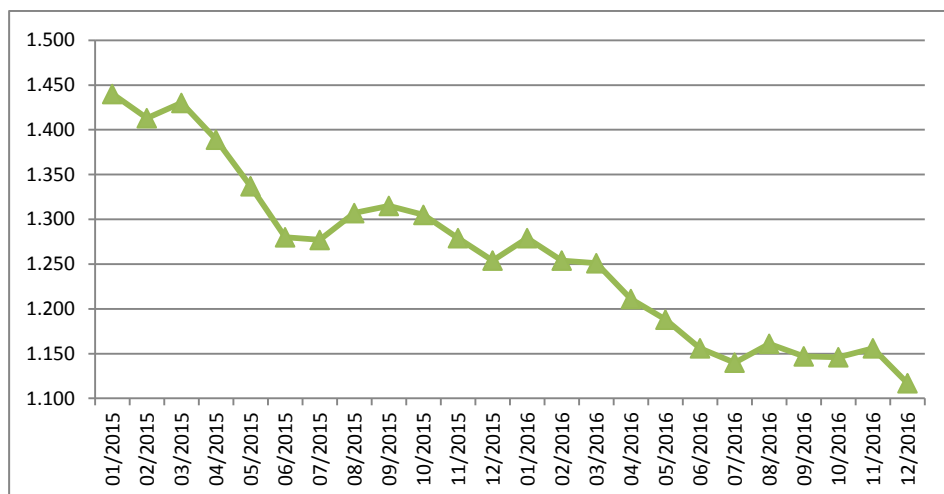
Gràfic 6. Evolució de la població de nacionalitat estrangera empadronada al Masnou



Ocupació i atur

A 31 de desembre de 2016, segons dades registrades, hi havia al Masnou 1.117 persones aturades i la taxa d'atur era del 10,36%. En relació amb dades dels anys precedents s'observa una tendència a la baixa, amb una reducció del 10,39% del nombre de persones aturades corresponent a desembre de 2015.

La següent gràfica mostra l'evolució de l'atur registrat al Masnou en els anys 2015 i 2016.



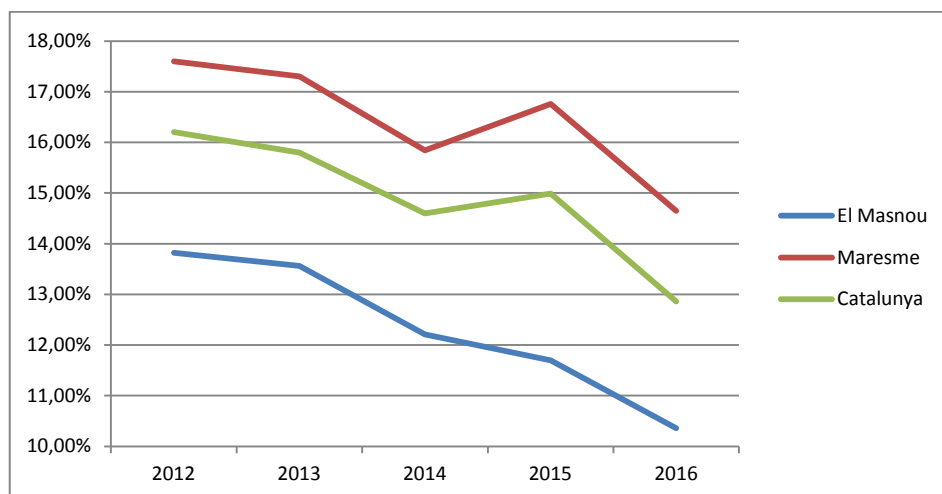
Gràfic 7. Evolució de l'atur registrat

La taxa d'atur del Masnou a 31 de desembre de 2016 era del 10,36%, inferior a la de la comarca (14,65%) i a la del conjunt de Catalunya (12,86%).

La taula següent mostra l'evolució de la taxa d'atur a 31 de desembre.

Territori	2012	2013	2014	2015	2016
El Masnou	13,82%	13,56%	12,21%	11,70%	10,36%
Maresme	17,60%	17,30%	15,84%	16,76%	14,65%
Catalunya	16,20%	15,80%	14,60%	14,99%	12,86%

Com es pot observar també a la gràfica, la taxa corresponent al Masnou es troba bastant per sota de les altres dues de referència, i mostra una tendència continuada al descens des de l'any 2012.



Gràfic 8. Evolució de la taxa d'atur

Si es fa una anàlisi de la taxa d'atur per franges d'edat, s'observa que l'atur afecta sobretot les persones majors de 45 anys:

Edat	2012	2013	2014	2015	2016
De 16 a 24 anys	14,20%	11,66%	9,16%	6,93%	6,02%
De 25 a 34 anys	14,56%	13,24%	11,40%	9,80%	8,60%
De 35 a 44 anys	13,37%	12,54%	9,74%	7,82%	6,53%
De 45 a 54 anys	15,75%	15,32%	13,77%	11,64%	11,09%
De 55 a 64 anys	24,48%	24,61%	24,03%	21,30%	18,69%

En tots els casos, però, la taxa a 31 de desembre de 2016 es troba per sota del promig de la província de Barcelona.

Les dades d'afiliació a la Seguretat Social (segons residència padronal) mostren també una tendència a la millora:

Territori	2012	2013	2014	2015	2016
El Masnou	8.826	8.877	9.054	9.392	9.669
Maresme	155.757	155.367	160.326	165.361	171.779
Catalunya	2.773.145	2.756.587	2.830.845	2.929.310	3.035.442

L'increment d'afiliacions de residents al Masnou ha estat d'un 9,55% respecte de 2012, un percentatge situat entre la mateixa dada corresponent al Maresme (10,29%) i al conjunt de Catalunya (9,46%).

En el mateix sentit de millora de la conjuntura apunta el nombre de persones beneficiàries de prestacions per ocupació, que s'ha reduït en un 36,75% entre 2012 i 2016:

El Masnou	2012	2013	2014	2015	2016
Persones beneficiàries	1.072	1.012	893	725	678
Variació anual		-5,60%	-11,76%	-18,81%	-6,48%

No obstant, cal tenir en compte que aquest descens no correspon únicament a l'increment d'ocupació, sinó també a la pèrdua de la condició de persona beneficiàries per altres motius.

Tant el descens de la taxa d'atur com l'increment del nombre de persones afiliades a la Seguretat Social són indicatius d'una tendència a la millora de l'ocupació.



Els serveis socials municipals: aspectes generals

Marc legal i missió dels serveis socials municipals

L'Ajuntament del Masnou té competències en matèria de serveis socials en virtut del que disposa la normativa legal vigent a Catalunya:

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, en el seu article 31 "Competències dels municipis", assenyalava que corresponen als municipis les competències següents:

- Crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.
- Establir els centres i els serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials bàsics.
- Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.

El Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària, assenyalava en el seu article 7.5 que correspon als ajuntaments de més de vint mil habitants, en tot cas, i als ajuntaments de fins a vint mil habitants, quan es constitueixin en Àrea Bàsica de Serveis Socials, l'exercici de les funcions de programació, zonificació, ubicació, prestació i gestió dels serveis socials d'atenció primària, com també de coordinació dels serveis socials d'atenció primària del sector públic i privat d'acord amb les normes de coordinació dictades pel Govern de la Generalitat, i de suport informatiu, d'avaluació i estadístic a les tasques ordenadores i planificadores de la Generalitat.

En l'àmbit d'aquest marc normatiu, i com a part integrant de l'administració més propera als veïns i veïnes, els serveis socials municipals tenen com a **missió** contribuir a la millora de la qualitat de vida de la població del Masnou i a la construcció d'una vila cohesionada i inclusiva, mitjançant actuacions de prevenció, detecció, intervenció o derivació en situacions de necessitat social o de necessitats personals bàsiques.

Missió:

«Contribuir a la millora de la qualitat de vida de la població i a la construcció d'una vila cohesionada i inclusiva mitjançant actuacions de prevenció, detecció, intervenció o derivació en situacions de necessitat social o de necessitats personals bàsiques».

Cartera de serveis socials

En tant que servei d'atenció social primària, d'acord amb l'esmentat Decret 27/2003, els serveis socials municipals disposen de la següent **cartera de serveis**:

Serveis i prestacions	Prestació garantida
1 Prestacions de serveis	
1.1 Serveis socials bàsics	
1.1.1 Servei bàsic d'atenció social	Sí
1.1.2 Serveis d'atenció domiciliària	
1.1.2.1 Servei d'ajuda a domicili (SAD)	Sí
1.1.2.2 Servei de les tecnologies de suport i cura (teleassistència)	Sí
1.1.3 Serveis residencials d'estada limitada	
1.1.3.1 Acolliment residencial d'urgència	Sí
1.1.3.2 Residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social	Sí
1.1.4 Servei de menjador social	Sí
1.1.5 Servei d'assessorament tècnic d'atenció social	Sí
1.1.6 Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents	
1.1.6.1 Centre obert	Sí
2 Prestacions econòmiques	
2.3 Prestacions econòmiques d'urgència social	Seg. crèdits pressup.



Com mostra la taula anterior, la major part d'aquests serveis i prestacions tenen **caràcter garantit**, i per tant l'administració competent (en aquest cas, l'Ajuntament del Masnou) les ha de subministrar a petició de qualsevol persona usuària, independentment de la disponibilitat pressupostària, amb els recursos propis o amb els disponibles a la xarxa de serveis socials d'atenció pública, amb criteri de proximitat al domicili i de disponibilitat dels serveis.

Per altra banda, a l'Ajuntament del Masnou la cartera de serveis s'ha ampliat amb altres actuacions i prestacions de caràcter complementari que, en diversos moments, s'han considerat necessàries per al correcte desenvolupament de les obligacions municipals en aquest àmbit i dels objectius a assolir.

Aquestes actuacions addicionals, que completen la cartera de serveis socials municipals són:

Serveis i prestacions

- 1 Prestació de serveis
 - 1.2 Serveis socials especialitzats
 - 1.2.10 Cuidadors/es (familiars o altres persones cuidadores no professionals)
 - 1.2.10.1 Servei de suport als familiars i a altres persones cuidadores no professionals
 - 1.2.12 Dones en situació de violència masclista i els seus fills i filles
 - 1.2.12.2 Acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista
 - 1.3 Altres prestacions de serveis
 - 1.3.2 Altres prestacions de serveis
 - 1.3.2.1 Residència temporal per a persones amb dependència (RESPIR)
 - 1.3.2.2 Suport psicològic preventiu per a famílies. Teràpies familiars
 - 1.3.2.3 Servei d'orientació jurídica (SOJ)
 - 1.3.2.4 Servei de distribució d'aliments
- 2 Prestacions econòmiques
 - 2.2 Prestacions econòmiques de dret de concurrència
 - 2.2.9 Prestació per habitatge – IBI
 - 2.2.10 Prestació per l'escolarització d'infants en edat preescolar
 - 2.2.11 Prestació per menjador escolar d'infants en edat preescolar
 - 2.2.12 Prestació per adquisició de llibres i material escolar
 - 2.2.13 Prestació per a menjador escolar
 - 2.4 Suport a entitats d'acció social
 - 2.4.1 Suport a entitats d'acció social
 - 2.4.1.1 Suport a entitats d'acció social
- 3 Prestacions tecnològiques
 - 3.2 Altres prestacions de suport a l'accessibilitat i de supressió de barreres
 - 3.2.1 Ajudes per a la supressió de barreres arquitectòniques i de barreres en la comunicació
 - 3.2.1.1 Arranjament d'habitatges de gent gran



Els serveis socials al Pla d'Actuació Municipal 2015-2019

L'actual equip de govern municipal ha volgut reflectir la importància que considera que han de correspondre a les polítiques municipals en el **Pla d'Actuació Municipal (PAM) 2015-2019**.

Així, dels sis eixos d'actuació definits en aquest Pla, el primer correspon a Acció social, i dins d'aquest es consagren quinze actuacions a la línia 1, dedicada als Serveis socials de forma específica.

Aquestes quinze actuacions, que al seu torn comporten 52 accions concretes, són les següents:

Núm.	Descripció
001	Elaborar un Pla d'acció social per al període 2016-2019, amb l'objectiu general d'evitar l'exclusió social al municipi, impulsat conjuntament amb el Consell de Benestar Social i que haurà de ser revisat anualment.
002	Ampliar el servei d'ajuda a domicili (SAD), tant pel que fa al nombre de persones usuàries com a la intensitat del servei.
003	Ampliar el servei de teleassistència domiciliària (TAD).
004	Posar en marxa un paquet de mesures orientades específicament a lluitar contra la pobresa energètica
005	Crear una línia de suport a les persones amb mobilitat reduïda per tal que disposin de transport adaptat per a l'accés a serveis assistencials, centres de salut i similars.
006	Impulsar iniciatives, dins del marc de competències de l'Ajuntament, per tal d'assegurar que els infants de la vila que es troben en situació o en risc de vulnerabilitat social no tenen mancances pel que respecta a la seva alimentació.
007	Posar en marxa un projecte d'intervenció social amb infants, adolescents i joves.
008	Millorar la qualitat de l'atenció a les persones usuàries dels serveis socials bàsics, completant l'equip de professionals i redefinint els processos de treball.
009	Reforçar el treball en xarxa amb les entitats del tercer sector social, mitjançant la signatura de convenis de col·laboració, l'aportació de recursos municipals i el funcionament del Consell de Benestar Social, com a marc institucional de coordinació d'aquesta xarxa.
010	Consolidar el funcionament del Consell Municipal de Benestar Social com a òrgan de participació i debat de les polítiques d'acció social a la vila.
011	Mantenir els ajuts a les famílies per a l'accés al menjador dels centres educatius, com a complement als atorgats per la Generalitat de Catalunya.
012	Consolidar i ampliar els grups d'ajuda mútua per cuidadors i cuidadores de persones en situació de dependència.
013	Crear un espai de teràpia familiar preventiva per a famílies en risc d'exclusió social.
014	Mantenir i millorar els ajuts i les bonificacions de caràcter social sobre tributs municipals destinades a la població de renda baixa.
015	Facilitar el desplaçament de persones grans o amb petits problemes de mobilitat a serveis essencials, mitjançant l'ús del servei del taxi.

En el moment d'elaborar aquest observatori, l'estat d'execució conjunt d'aquestes actuacions era d'un 49% (sobre un 58% previst).

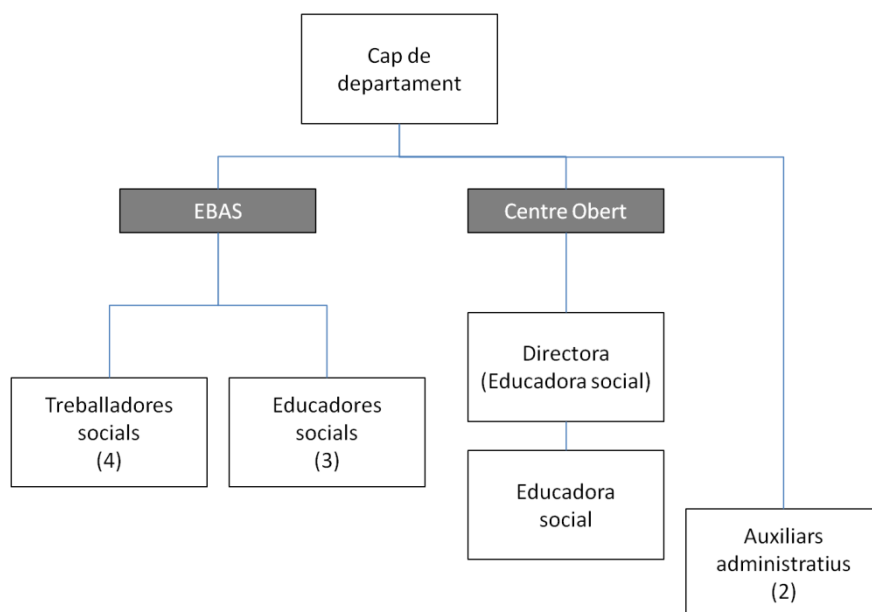
Organització i recursos generals

L'equip de treball

El departament de Serveis Socials de l'Ajuntament del Masnou, integrat a l'Àrea de Comunitat i Persones, és format per 12 professionals, de les quals 4 són treballadores socials i 5 educadores socials, 2 auxiliars administratius i s'organitza en dos àmbits coordinats per una cap (treballadora social):

- L'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS), format per 7 persones.
- L'equip de gestió del Centre Obert 'Maricel', integrat per 2 persones.
- L'equip compta a més amb el suport de 2 auxiliars administratius.

El següent gràfic mostra l'estructura organitzativa del departament:



Gràfic 9. Organigrama dels serveis socials municipals

Des de l'any 2010 l'equip ha rebut una supervisió tècnica de casos proporcionada per la Diputació de Barcelona a raó de 18 hores anuals, en sessions periòdiques de 1,5 hores.



Pressupost

El pressupost municipal executat ¹ destinat als serveis socials municipals s'ha incrementat un 47,57% entre 2012 i 2016 de forma progressiva, tal i com es recull en el quadre següent:

Despesa executada	2012	2013	2014	2015	2016
1 Personal	350.309,27 €	373.142,20 €	391.881,66 €	403.906,75 €	447.764,31 €
2 Béns i serveis	169.868,76 €	214.475,40 €	269.761,78 €	253.476,56 €	335.545,31 €
4 Transferències	159.936,92 €	192.695,96 €	254.172,94 €	290.011,45 €	220.310,64 €
Suma	680.114,95 €	780.313,56 €	915.816,38 €	947.394,76 €	1.003.620,26 €
Variació anual		100.198,61 €	135.502,82 €	31.578,38 €	56.225,50 €
% variació anual		14,73%	17,37%	3,45%	5,93%

De forma similar, la despesa executada en serveis socials ha guanyat pes relatiu en el conjunt del pressupost municipal, la qual cosa representa un indicador de la importància que les polítiques socials han adquirit progressivament.

Concepte	2012	2013	2014	2015	2016
Despesa total sobre total pressupost	2,97%	3,82%	4,00%	4,30%	3,97%
Despesa corrent sobre total pres. corrent	3,67%	4,49%	5,13%	5,27%	5,48%

La despesa executada en serveis socials per habitant del municipi ha passat de 30,16 € en 2012 a 43,41 € en 2016, la qual cosa representa un increment del 43,93%.

Amb tot, aquest indicador (despesa corrent executada en serveis socials per habitant) es manté per sota de les referències per ajuntaments de dimensions similars i per a municipis del Maresme subministrades per la Diputació de Barcelona, que són per a 2015 (últim any disponible), de 48,60 € i 49,90 € respectivament.

Per altra part, la part de la despesa executada corresponent a personal (capítol 1) s'ha reduït progressivament en el període 2012-2016, passant de 51,51% al 44,61%. Aquesta dada és un indicador que l'increment de l'activitat no ha tingut un trasllat directe i paral·lel a l'augment de personal, com més endavant es podrà confirmar.

Quant el finançament, en termes generals l'Ajuntament del Masnou assumeix aproximadament el 50% de la despesa corresponent als serveis socials, mentre que la meitat restant es finança gràcies a aportacions de la Generalitat de Catalunya i de la Diputació de Barcelona. Els preus públics abonats per les persones usuàries dels serveis tenen un caràcter residual, tenint en compte la naturalesa de la despesa.

Finançament	2012	2013	2014	2015	2016
Administracions públiques	99,77%	99,82%	99,96%	99,86%	99,81%
Ajuntament del Masnou	44,27%	52,71%	49,34%	37,16%	49,53%
Altres administracions	55,50%	47,11%	50,62%	62,70%	50,29%
- Generalitat de Catalunya	48,45%	40,73%	34,70%	34,66%	35,04%
- Diputació de Barcelona	7,05%	6,38%	15,92%	28,03%	15,25%
- Altres administracions	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Persones usuàries	0,23%	0,18%	0,04%	0,14%	0,19%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

El pressupost de serveis socials s'ha incrementat en un 47,57% entre 2012 i 2016.

La despesa executada per habitant s'ha incrementat en un 43,93%, fins arribar als 43,41 €.

¹ Dades de les obligacions executades a 31 de desembre de cada any de les despeses corrents de l'EBAS i del Centre Obert (capítols 1, 2 i 4).



El servei bàsic d'atenció social

Presentació del servei

El **servei bàsic d'atenció social** és la denominació que rep el conjunt d'accions professionals desenvolupades per l'equip tècnic de l'EBAS (treballadores i educadores socials), amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones, especialment si es troben en situació de risc social o d'exclusió.

Les seves funcions són:

- Informació, orientació i assessorament.
- Detecció i prevenció de situacions de risc social o d'exclusió.
- Aplicació del tractament de suport a persones, famílies o grups.
- Recepció i anàlisi de les demandes relatives a les necessitats socials del municipi.
- Gestió dels serveis d'atenció domiciliària i els altres que siguin determinats per via reglamentària.
- Tramitació i seguiment de programes i prestacions que requereixin la seva intervenció.
- Tramitació de propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada.
- Treball social comunitari.
- Altres que pugui establir l'ordenament jurídic.

La normativa estableix una *ratio* de 3 treballadors/es socials i 2 educadors/es socials per cada 15.000 habitants, que en el cas del Masnou corresponen a 4,5 treballador/es socials i 3 educador/es social.

El pressupost executat del servei bàsic d'atenció social s'ha incrementat en un 32,40% entre 2012 i 2016.

Pressupost

El pressupost municipal dedicat al servei bàsic d'atenció socials executat entre 2012 i 2016, incloent les prestacions d'urgència social i els ajuts a famílies, és el següent:

Despesa executada	2012	2013	2014	2015	2016
1 Personal	241.160,05 €	259.737,36 €	254.613,47 €	283.624,80 €	319.834,95 €
2 Béns i serveis	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4 Transferències corrents	141.436,92 €	147.924,96 €	222.177,76 €	218.907,21 €	186.738,24 €
Suma	382.596,97 €	407.662,32 €	476.791,23 €	502.532,01 €	506.573,19 €
Variació anual		25.065,35 €	69.128,91 €	25.740,78 €	4.041,18 €
% variació anual		6,55%	16,96%	5,40%	0,80%

Com es pot observar, s'ha anat produint un increment progressiu en aquests cinc anys, que acumuladament ha estat d'un 32,40%.

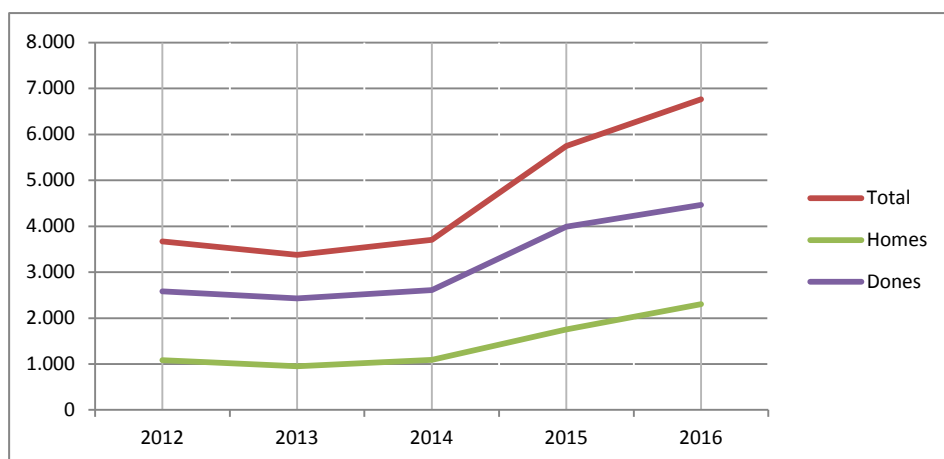
La despesa per habitant ha passat de 16,97 € l'any 2012 a 21,91 € en 2016, la qual cosa suposa un increment del 29,15%.



Dades i indicadors bàsics

Durant els darrers dos anys 2015 i 2016 s'ha produït un increment molt important del nombre de persones usuàries dels serveis socials municipals, tal i com s'observa en el quadre i en el gràfic següents:

Persones usuàries de l'EBAS	2012	2013	2014	2015	2016
Total	3.666	3.379	3.702	5.743	6.765
Homes	1.081	950	1.090	1.755	2.300
Dones	2.585	2.429	2.612	3.988	4.465



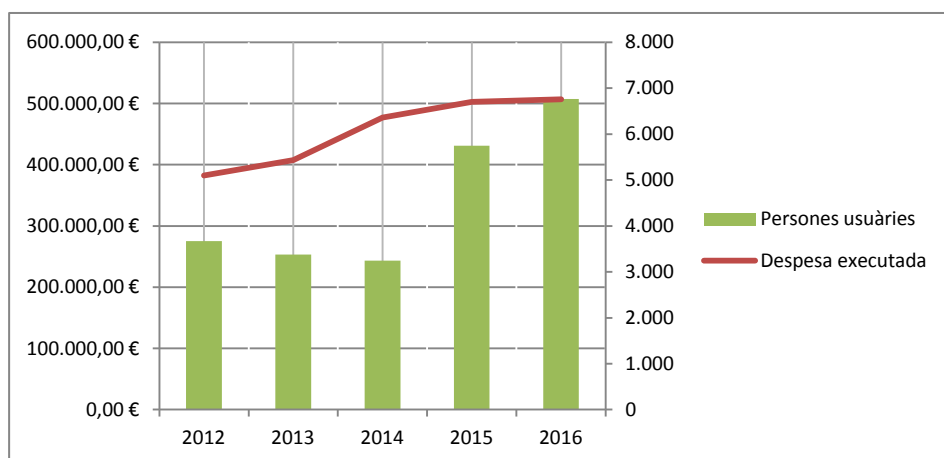
Les persones usuàries de l'EBAS s'han incrementat en un 84,53% entre 2012 i 2016.

Gràfic 10. Persones usuàries de l'EBAS

Les persones usuàries (que són majoritàriament dones) s'han incrementat en 2016, respecte de 2012, en un 84,53%.

Degut a aquest fet, la despesa executada per persona usuària no s'ha incrementat, sinó que ha passat de 104,36 € en 2012 a 74,88 € en 2016 (una reducció del 28,25%).

El gràfic següent mostra la relació entre l'evolució del pressupost executat i de les persones usuàries de l'EBAS entre 2012 i 2016:



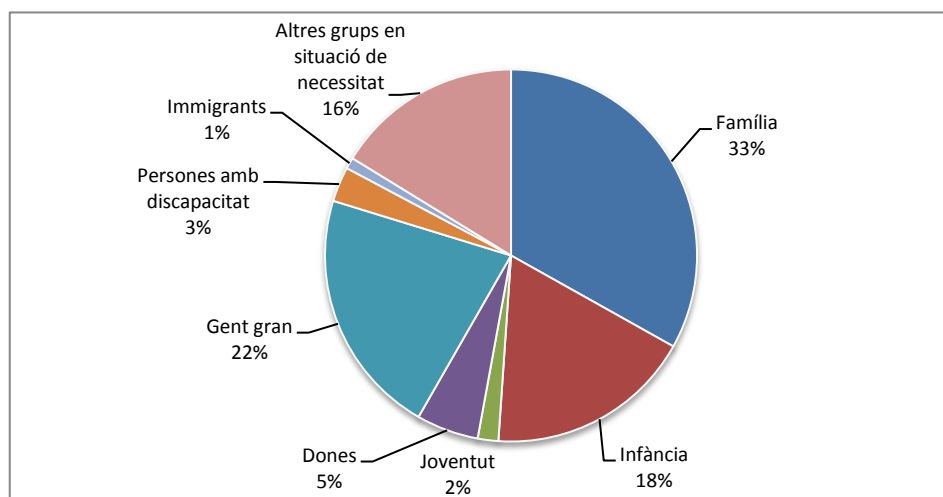
Gràfic 11. Persones usuàries i despesa executada

Alguns dels indicadors bàsics del servei (EBAS) són els següents:

Indicadors	2012	2013	2014	2015	2016
Cobertura de la població per part del l'EBAS	16,26%	14,95%	14,26%	25,05%	29,26%
Taxa de queixes sobre persones usuàries	0,25%	0,50%	0,62%	0,30%	0,22%
Temps d'espera per atenció a l'EBAS (dies)	12	12	9	12	7
Habitants per treballador/a social	4.510	3.766	4.548	5.731	5.780
Habitants per educador/a social	7.517	7.532	7.581	7.641	7.706
Persones ateses per cada 1.000 habitants	163	150	143	251	293
Persones usuàries per professional	407	356	360	718	828

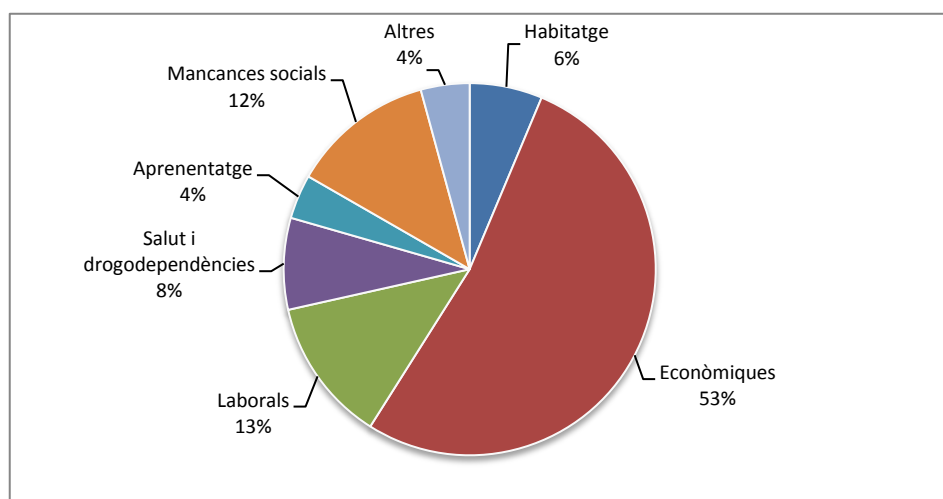
Persones i problemàtiques ateses

En el gràfic següent es recullen les persones ateses per l'EBAS durant l'any 2016, tenint en compte el sector d'intervenció:



Gràfic 12. Persones ateses segons sector d'intervenció

Al seu torn, el diagrama que es mostra tot seguit següent indica quin ha estat el tipus de problemàtiques ateses en el mateix període anual:



Gràfic 13. Tipus de problemàtiques ateses per l'EBAS



Atenció a persones dependents

Des de l'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre de 2006, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), els serveis socials bàsics han gestionats tant les sol·licituds de valoració, com l'elaboració dels programes individuals d'atenció (PIA) i els seguiments a les persones amb reconeixement de la situació de dependència.

Algunes dades bàsiques sobre els PIA queden recollides en el quadre següent:

Programes individuals d'atenció (PIA)	2012	2013	2014	2015	2016
Sol·licituds de reconeixement de dependència	105	71	70	108	113
PIA elaborats a l'EBAS	168	120	96	128	179
Persones usuàries amb PIA aprovat	509	621	530	557	522

A 31 de desembre de 2016 al Masnou hi ha 522 persones amb PIA actiu, que reben les prestacions següents:

Programes individuals d'atenció (PIA)	2016
Prestacions econòmiques	433
- Persona cuidadora no professional	122
- Vinculada a residència (en espera de plaça pública)	305
- Vinculada a SAD privat	6
Serveis	34
- SAD municipal	25
- Centre de dia	9
Prestacions combinades	55
- Persona cuidadora no professional i SAD municipal	20
- Persona cuidadora no professional i centre de dia	35
Total	522

El programa d'atenció a les dependències ha augmentat notablement el volum de gestió, sobretot perquè a partir del juliol de 2015 es reactiva el grau 1 de dependència, tot i que fins a finals de 2015 i inicis de 2016 no comencen a arribar al servei les resolucions per fer els PIA. Atenent que des de l'any 2007 hi havia resolucions en ferm però no es podia elaborar el PIA, s'ha generat un increment molt important de l'activitat derivada, ja que per una banda cal revisar els expedients de totes les persones amb resolució de grau 1 (algunes són èxits, estan institucionalitzades o ja no resideixen al municipi) i per altra la Generalitat ha tramés 76 noves resolucions de grau 1 per elaboració de PIA.

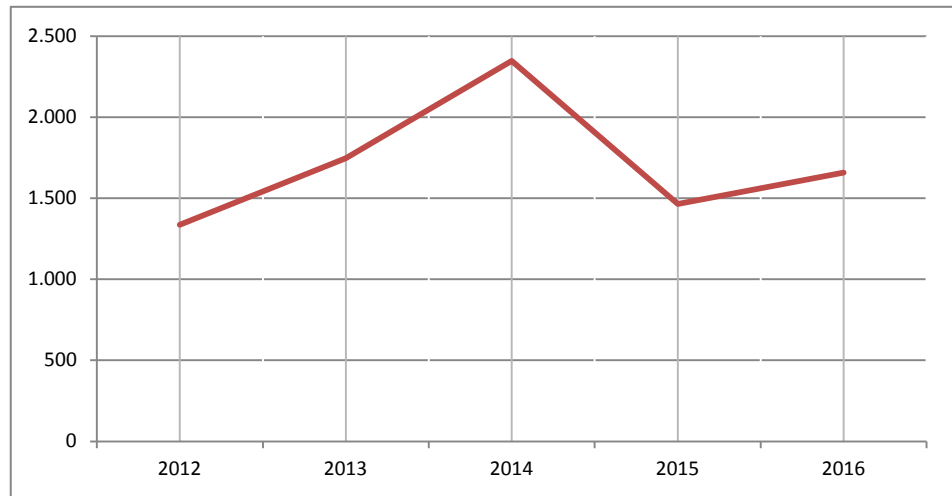
Distribució d'aliments i de productes de primera necessitat

Des de l'EBAS es gestiona també la distribució de lots bàsics d'aliments i de productes de primera necessitat (higiene, nadons...) a famílies en situació de risc social. La major part d'aquests lots es distribueixen gràcies al conveni signat a tal efecte amb la Creu Roja del Masnou, Alella i Teià, però també s'ha incidit en aquest terreny mitjançant altres mecanismes, com per exemple, la compra i distribució de targetes moneder bescanviables per productes de primera necessitat, especialment pensades per cobrir la necessitat de famílies amb nens en situació de risc durant les èpoques de vacances escolars (en què no hi ha servei de menjador).

Distribució d'aliments (unitats)	2012	2013	2014	2015	2016
Kits de suport social de Creu Roja	1.336	1.746	2.347	1.464	1.659
Lots alimentació	164	164	0	0	0
Targetes alimentació Nadal	0	0	0	176	149
Suma	1.500	1.910	2.347	1.643	1.808



L'evolució del nombre de lots distribuïts en els darrers cinc anys ha estat la següent:



Gràfic 14. Lots d'aliments i productes de primera necessitat distribuïts

La despesa per habitant en concepte d'aliments i productes de primera necessitat en 2016 ha estat de 1,89 €.

Prestacions econòmiques

Un dels recursos amb què compta l'equip bàsic de serveis socials del Masnou es la concessió d'ajuts econòmics a persones i a famílies. Aquests ajuts poden ser de dues menes:

- **Prestacions econòmiques d'urgència social**, que són aquelles que s'atorguen de manera individualitzada després d'un estudi acurat de les necessitats de cada persona o unitat familiar per part de les professionals de l'EBAS, que verifica també la seva destinació i l'adequada justificació.
- **Convocatòries d'ajuts a famílies**, que per determinades línies i destinacions es convoquen de forma anual.

El quadre següent presenta un resum de les prestacions econòmiques atorgades entre 2012 i 2016, segons tres grans finalitats: habitatge, infància i altres:

Imports	2012	2013	2014	2015	2016
Habitatge	33.826,00 €	42.894,00 €	46.117,77 €	32.838,20 €	53.281,55 €
Escolarització i infància	70.586,68 €	104.908,40 €	107.475,18 €	105.982,44 €	80.037,70 €
Altres ajuts	2.326,00 €	3.335,00 €	29.865,10 €	9.058,60 €	4.302,83 €
Suma	106.738,68 €	151.137,40 €	183.458,05 €	147.879,24 €	137.622,08 €

L'any 2016 es van atorgar 5,95 € per habitant en concepte de prestacions econòmiques de caràcter social. Un 41% de les prestacions van tenir caràcter d'urgència i el restant 59% es van atorgar en convocatòries públiques.

L'any 2016 es van destinar 137.622,08 € a prestacions econòmiques de caràcter social.



Prestacions econòmiques d'urgència social

Les prestacions econòmiques d'urgència social tenen per finalitat atendre situacions individuals o familiars de necessitats de subsistència puntuals, urgents i bàsiques, com ara l'alimentació, el vestit, i l'allotjament.

Aquestes prestacions es financen amb càrrec al pressupost de l'Ajuntament i són regulades per la Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, així com pel Reglament municipal de prestacions econòmiques de caràcter social de l'Ajuntament del Masnou, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària el dia 21 de juny de 2012.

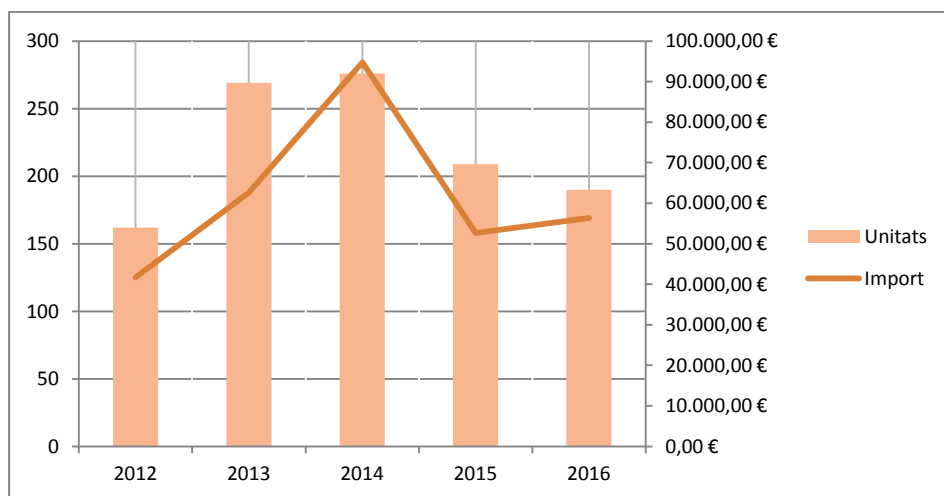
El quadre següent mostra l'evolució del nombre de prestacions d'urgència social atorgades:

Tipologia	2012	2013	2014	2015	2016
Habitatge	125	170	158	86	68
Gent gran	0	0	51	11	5
Infància	25	56	45	47	65
Despl. per atenció sanitària	8	0	3	6	4
Integració sociolab.	0	11	6	3	6
Fakaló	0	20	28	42	37
Altres	4	12	13	14	5
Suma	162	269	304	209	190

Pel que fa a les quanties dels ajuts, l'evolució ha estat la següent:

Import	2012	2013	2014	2015	2016
Habitatge	33.826,00 €	42.894,00 €	44.394,60 €	25.025,82 €	26.394,37 €
Gent gran	0,00 €	0,00 €	24.222,42 €	2.493,00 €	824,05 €
Infància	5.510,00 €	14.817,00 €	17.282,00 €	13.804,88 €	19.999,76 €
Despl. per atenció sanitària	1.439,00 €	0,00 €	447,50 €	2.250,00 €	1.683,78 €
Integració sociolab.	0,00 €	854,00 €	415,00 €	335,00 €	490,00 €
Fakaló	0,00 €	1.590,00 €	3.238,13 €	4.791,75 €	5.710,98 €
Altres	887,00 €	2.481,00 €	4.780,18 €	3.980,60 €	1.305,00 €
Suma	41.662,00 €	62.636,00 €	94.779,83 €	52.681,05 €	56.407,94 €

El gràfic següent recull de forma combinada l'evolució de les prestacions d'urgència social en unitats i en imports totals.



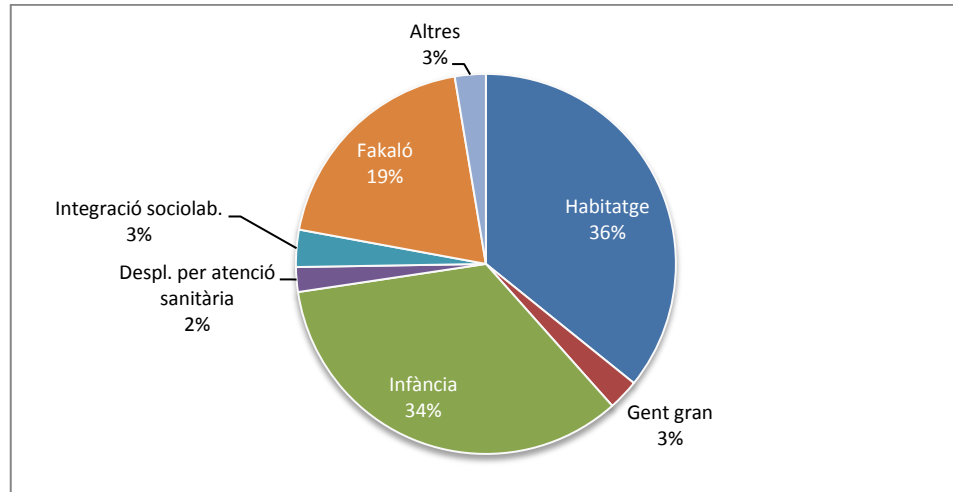
Gràfic 15. Prestacions d'urgència social: unitats i imports

Durant l'any 2016 el 36% dels ajuts d'urgència social s'han destinat a manteniment de l'habitatge habitual.

També s'han dedicat un 34% a ajuts per a la infància.



En els dos quadres anteriors s'observa que en el darrer any la major part dels ajuts es destinen a tres conceptes: habitatge, ajuts per a la infància i, dins d'aquests, ajuts per l'assistència al casal d'estiu Fakaló.



Gràfic 16. Distribució dels ajuts d'urgència social per conceptes en 2016

Durant l'any 2016, l'import promig de la prestació ha estat de 296,88 €, que suposen un promig de 2,44 € per cada habitant del Masnou.

Altres prestacions econòmiques: convocatòries d'ajuts a famílies

A banda de les prestacions econòmiques d'urgència social, des de l'EBAS es gestionen també altres prestacions de caràcter econòmic amb destinacions de caràcter social, que s'atorguen mitjançant un procés de convocatòria pública, tenint en compte criteris de necessitat i de renda per a cada sol·licitud.

Aquestes prestacions són:

- Ajuts per habitatge (IBI).
- Ajuts per escolarització d'infants en edat preescolar.
- Ajuts per a menjador escolar d'infants en edat preescolar.
- Ajuts per adquisició de llibres i material escolar.
- Ajuts per a menjador escolar.

Aquests ajuts es concedeixen pel procediment de concurrència competitiva, tenint en compte criteris de necessitat i de renda de cada sol·licitant.

*Ajuts per habitatge (IBI)*

Les dades corresponents a ajuts de caràcter social per al pagament de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI) són les següents (aquests ajuts es van començar a convocar l'any 2014):

Concepte	2012	2013	2014	2015	2016
Sol·licituds rebudes			17	63	155
Ajuts aprovats			10	47	126
Ajuts denegats			7	16	29
% ajuts aprovats			58,82%	74,60%	81,29%
Variació ajuts aprovats				370,00%	168,09%
Import dels ajuts aprovats			1.723,17 €	7.812,38 €	26.887,18 €
Variació de l'import dels ajuts aprovats				353,37%	244,16%
Import promig de l'ajut aprovats			172,32 €	166,22 €	213,39 €
Import dels ajuts aprovats per habitant			0,08 €	0,34 €	1,16 €

Ajuts per escolarització d'infants en edat preescolar

Les dades corresponents als ajuts de caràcter social per escolarització d'infants en edat preescolar són:

Concepte	2012	2013	2014	2015	2016
Sol·licituds rebudes	14	12	10	16	11
Ajuts aprovats	8	10	9	14	9
Ajuts denegats	6	2	1	2	2
Places escoles bressol municipals	102	102	102	102	102
% ajuts sobre places	7,84%	9,80%	8,82%	13,73%	8,82%
% ajuts aprovats	57,14%	83,33%	90,00%	87,50%	81,82%
Variació ajuts aprovats		25,00%	-10,00%	55,56%	-35,71%
Import dels ajuts aprovats	2.760,00 €	7.212,76 €	6.600,00 €	6.985,00 €	6.285,76 €
Variació de l'import dels ajuts aprovats		161,33%	-8,50%	5,83%	-10,01%
Import promig de l'ajut aprovats	345,00 €	721,28 €	733,33 €	498,93 €	698,42 €
Ajuts aprovats per nombre d'infants de 0 a 2 anys	3,87 €	10,23 €	10,17 €	11,09 €	10,06 €
Ajuts aprovats per habitant	0,12 €	0,32 €	0,29 €	0,30 €	0,27 €

Ajuts per a menjador escolar d'infants en edat preescolar

De forma similar, l'Ajuntament atorga ajuts per a cobrir les despeses de menjador d'escoles bressol per a famílies necessitades.

Concepte	2012	2013	2014	2015	2016
Sol·licituds rebudes	5	12	9	14	10
Ajuts aprovats	5	10	8	11	9
Ajuts denegats	0	2	1	3	1
Import dels ajuts aprovats	1.344,80 €	2.415,00 €	5.155,20 €	4.970,97 €	4.403,09 €
Variació ajuts aprovats		79,58%	113,47%	-3,57%	-11,42%
Import promig de l'ajut aprovats	268,96 €	241,50 €	644,40 €	451,91 €	489,23 €
Ajuts aprovats per nombre d'infants de 0 a 2 anys	1,88 €	3,43 €	7,94 €	7,89 €	7,04 €
Ajuts aprovats per habitant	0,06 €	0,11 €	0,23 €	0,22 €	0,19 €



Ajuts per adquisició de llibres i material escolar

Cada curs escolar l'Ajuntament convoca ajuts per a donar suport econòmic a les famílies per què facin front a les despeses derivades de l'adquisició de llibres i d'altre material escolar.

Concepte	2012	2013	2014	2015	2016
Sol·licituds rebudes	564	573	509	553	469
Ajuts aprovats	487	480	458	492	441
Ajuts denegats	77	93	51	61	28
Import dels ajuts aprovats	34.355,28 €	36.279,64 €	35.867,05 €	33.439,84 €	33.718,11 €
Import promig de l'ajut aprovats	70,54 €	75,58 €	78,31 €	67,97 €	76,46 €
Variació dels ajuts aprovats		5,60%	-1,14%	-6,77%	0,83%
Ajuts aprovats per nombre d'infants de 3 a 16 anys	11,00 €	11,53 €	11,34 €	10,44 €	10,37 €
Import dels ajuts aprovats per habitant	1,52 €	1,61 €	1,58 €	1,46 €	1,46 €

Ajuts per a menjador escolar

L'Ajuntament del Masnou ofereix també amb recursos del seu pressupost beques per a despeses de menjador escolar que complementen les atorgades per la Generalitat de Catalunya a través del Consell Comarcal del Maresme. Amb aquestes beques es pretén donar resposta a famílies en situació de precarietat que no han pogut ser beneficiàries de l'ajut autonòmic.

Concepte	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuts aprovats (infants)	137	229	122	130	32
Import dels ajuts aprovats	26.616,60 €	42.594,00 €	39.332,80 €	41.990,00 €	9.920,00 €
Import promig de l'ajut aprovats	194,28 €	186,00 €	322,40 €	323,00 €	310,00 €
Variació dels ajuts aprovats		60,03%	-7,66%	6,76%	-76,38%
Ajuts aprovats per nombre d'infants de 3 a 16 anys	8,53 €	13,53 €	12,44 €	13,11 €	3,05 €
Import dels ajuts aprovats per habitant	1,18 €	1,89 €	1,73 €	1,83 €	0,43 €

Cal tenir en compte que les dades corresponen a anys naturals i no a cursos escolars.

L'any 2016 s'han concedit 32 beques municipals de menjador perquè el Consell Comarcal ha augmentat l'assignació de beques a menors del Masnou. Així, respecte del curs anterior s'han becat des del Consell 53 menors més i l'import total de les beques ha augmentat 36.727,00 €.



Serveis d'atenció domiciliària

Servei d'ajuda a domicili (SAD)

El servei d'ajuda a domicili (SAD) és una prestació bàsica de caràcter garantit.

Consisteix en un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a les persones usuàries amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o amb manca d'autonomia personal.

El seu objectiu és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Les actuacions es realitzen a través de treballadors i treballadores familiars i d'auxiliars de la llar. L'Ajuntament té delegat actualment la prestació d'aquest servei en el Consell Comarcal del Maresme; no obstant, les persones i famílies usuàries són derivades pels serveis socials municipals (EBAS) prèvia avaluació de les seves necessitats.

Es distingeix entre el SAD que es presta en aplicació de la Llei de la Dependència i del dret que aquesta reconeix (SAD dependència) i el SAD que es presta per necessitats avaluades pels serveis socials municipals en persones i famílies que encara no tenen reconegut aquell dret (SAD social).

Les persones usuàries del SAD han de fer front a un copagament al Consell Comarcal (ens prestador del servei per delegació de l'Ajuntament) sempre vinculat a la renda disponible. Aquest copagament reverteix a l'Ajuntament com a hores addicionals de servei disponibles per veïns i veïnes de la vila.

Pressupost i finançament

Les dades del pressupost executat referides al servei d'ajuda a domicili són les següents:

Despesa executada	2012	2013	2014	2015	2016
1 Personal	12.072,91 €	7.773,10 €	6.379,23 €	2.889,22 €	0,00 €
2 Béns i serveis	139.965,85 €	181.511,53 €	195.199,08 €	256.591,03 €	262.017,36 €
Suma	152.038,76 €	189.284,63 €	201.578,31 €	259.480,25 €	262.017,36 €
Variació anual		37.245,87 €	12.293,68 €	57.901,94 €	2.537,11 €
% variació anual		24,50%	6,49%	28,72%	0,98%
Variació respecte 2012		37.245,87 €	49.539,55 €	107.441,49 €	109.978,60 €
% variació respecte 2012		24,50%	32,58%	70,67%	72,34%

Pel que respecta al finançament, l'any 2016 el SAD es finança pràcticament a parts iguals entre l'Ajuntament del Masnou (53%) i la Generalitat de Catalunya (47%).

Durant l'any 2016 han estat usuàries del servei d'ajuda a domicili (SAD) un total de 138 persones, i s'han realitzat 17.054 hores de servei.

El pressupost municipal destinat al servei d'ajuda a domicili ha crescut un 72% entre els anys 2012 i 2016.



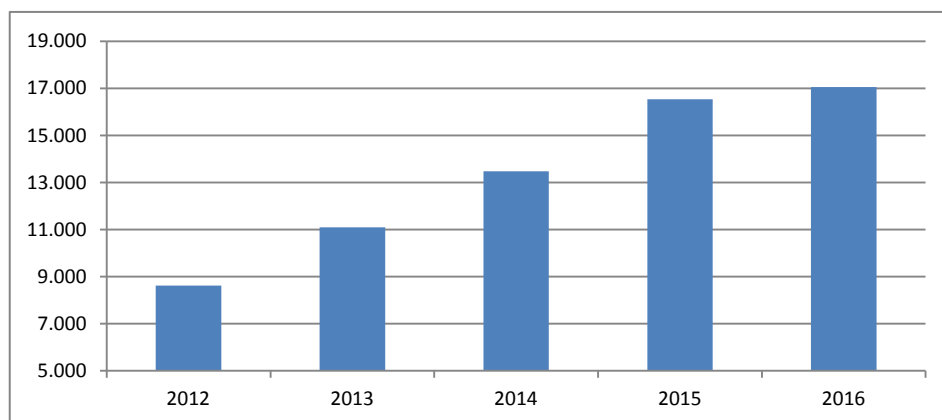
Dades i indicadors bàsics

Tot seguit es proporcionen les dades i indicadors més importants del conjunt del SAD corresponents als darrers anys:

Servei d'ajuda a domicili (SAD)	2012	2013	2014	2015	2016
Persones usuàries	98	101	147	124	138
Hores de servei realitzades	8.623,00	11.094,00	13.478,00	16.533,25	17.054,40
Hores de servei per persona usuària	87,99	109,84	91,69	133,33	123,58
Cobertura de la població	4,35‰	4,47‰	6,46‰	5,41‰	5,97‰
Cobertura de la població menor d'edat	0,74‰	1,75‰	1,50‰	0,99‰	0,73‰
Cobertura de la població de 65 anys o més	23,00‰	22,18‰	32,46‰	26,54‰	29,09‰
Persones en llista d'espera	3	2	1	3	7
Temps d'espera d'accés (dies)	20	20	20	18	10
Intensitat de l'atenció (hores/mes)	7,33	9,15	7,64	11,11	10,30
Finançament extern del servei	93,52%	58,75%	55,16%	42,86%	46,86%
Despesa per habitant	6,74 €	8,38 €	8,86 €	11,32 €	11,33 €
Despesa per persona usuària	1.551,42 €	1.874,11 €	1.371,28 €	2.092,58 €	1.898,68 €
Preu promig del servei per hora	17,63 €	17,06 €	14,96 €	15,69 €	15,36 €

Les hores de servei de SAD realitzades s'han incrementat en un 97,78% entre 2012 i 2016.

Cal destacar que el nombre d'hores de servei realitzades en 2016 s'ha incrementat en un 97,78% respecte les de l'any 2012.



Dins del conjunt del SAD, el SAD social (és a dir, aquell que assumeix l'Ajuntament per persones i famílies que encara no tenen reconegut el dret derivat de la Llei de Dependència) suposa gairebé el 60% del servei, tal i com s'observa en la taula següent:

SAD social i SAD dependència	2012	2013	2014	2015	2016
SAD social					
Persones usuàries	59	63	112	77	81
Hores de servei realitzades	4.626,00	6.363,00	8.743,00	9.985,00	10.250,50
Hores de servei realitzades per persona usuària	78,41	101,00	78,06	129,68	126,55
Persones usuàries sobre total SAD	60,20%	62,38%	76,19%	62,10%	58,70%
Hores de servei sobre total SAD	53,65%	57,36%	64,87%	60,39%	60,10%
SAD dependència					
Persones usuàries	39	38	35	47	57
Hores de servei realitzades	3.997,00	4.731,00	4.735,00	6.548,25	6.803,90
Hores de servei realitzades per persona usuària	102,49	124,50	135,29	139,32	119,37
Persones usuàries sobre total SAD	39,80%	37,62%	23,81%	37,90%	41,30%
Hores de servei sobre total SAD	46,35%	42,64%	35,13%	39,61%	39,90%



Servei de les tecnologies de suport i cura: teleassistència domiciliària

En aquest cas es tracta novament d'una prestació bàsica i garantida, que consisteix en una modalitat de l'atenció domiciliària mitjançant la qual, amb la instal·lació d'un sistema d'alarma i de comunicació, es poden detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i amb les tecnologies més adequades.

Amb aquest servei es vol promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Al Masnou s'ofereix actualment el servei de teleassistència domiciliària (TAD), del qual durant l'any 2016 ha hagut 577 persones usuàries a 501 llars.

Teleassistència domiciliària (TAD)	2012	2013	2014	2015	2016
Persones usuàries del servei	428	492	457	495	577
Llars ateses	367	384	396	444	501
Cobertura de població de 65 anys i més	11,24%	12,33%	11,00%	11,63%	13,18%
Temps d'espera d'accés al servei (dies)	130	122	120	105	100
Despesa per habitant	1,66 €	1,79 €	1,71 €	1,74 €	2,01 €
Despesa per persona usuària (atesa)	87,47 €	82,16 €	85,26 €	80,49 €	80,58 €

Durant l'any 2016 el servei de teleassistència ha tingut 577 persones usuàries a 501 llars.

Un 13,18% de les persones de 65 anys o més disposen del servei de teleassistència (2016).



Servei de centre obert

El Centre Obert 'Maricel' té 40 infants i adolescents usuaris, la majoria derivats des de l'EBAS per les necessitats socioeducatives detectades.

El centre obert és un servei social diürn de caràcter preventiu i que es presta fora de l'horari escolar que té la finalitat de donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo de la infància i del jovent usuari i intenta compensar els dèficits socioeducatius de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, en grup i amb la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.

Es tracta d'una prestació bàsica i garantida.

Les persones usuàries són menors en situació de risc, en la major part dels casos derivats per l'EBAS, per tal d'ajudar-les en el seu desenvolupament personal, la integració social i l'adquisició d'aprenentatges, tot prevenint i evitant el deteriorament de les situacions de risc d'origen.

Al Masnou aquest servei es presta al Centre Obert 'Maricel', equipament situat a la plaça de Ramón y Cajal, i gestionat per un equip de dues educadores socials que treballa en coordinació amb l'EBAS.

El Centre Obert 'Maricel' és finançat en un 66% per la Generalitat de Catalunya.

Les dades bàsiques de funcionament del servei són les següents:

Centre obert	2012	2013	2014	2015	2016
Places registrades	55	55	55	55	55
Persones usuàries	39	31	50	41	40
Grau d'ocupació de les places	70,91%	56,36%	90,91%	74,55%	72,73%
Persones usuàries derivades per l'EBAS	28	25	48	41	40
Famílies ateses	30	26	29	33	34
Temps mitjà d'estada en el servei (dies)	120	120	134	148	152
Cobertura de la població menor d'edat	0,97%	0,77%	1,25%	1,01%	0,97%
Temps d'espera d'accés al servei (dies)	0	30	30	30	30
Professionals	2,0	1,5	2,5	2,0	2,0
Persones ateses per professional	20	21	20	21	20
Places per cada 1.000 menors d'edat	13,6	13,7	13,7	13,6	13,4
Despesa per habitant	2,49 €	2,69 €	2,67 €	2,43 €	2,68 €
Despesa per persona usuària	1.440,11 €	1.963,95 €	1.212,46 €	1.356,58 €	1.550,82 €
Finançament municipal del servei	44,80%	49,08%	48,86%	44,26%	33,91%



Altres prestacions dels serveis socials

Serveis residencials de caràcter temporal

Des de l'àmbit de benestar social es compta també amb la possibilitat d'oferir serveis residencials de caràcter temporal per a determinades necessitats. En concret, es tracta de:

- Servei d'acolliment residencial d'urgència.
- Servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social

En tots dos casos consisteixen en serveis destinats a persones o famílies que pateixen una situació de pèrdua sobtada de l'habitatge habitual o per les que l'habitatge deixa de tenir les condicions d'habitabilitat mínimes per romandre-hi.

Es cobreixen mitjançant un establiment residencial temporal concertat segons demanda. Habitualment es tracta de l'alberg de Joventut Josep M. Batista i Roca, si el servei s'ha de prestar a famílies o persones soles. Quan es tracta de persones grans, l'acolliment temporal es realitza a la Casa Benèfica del Masnou.

Durant l'any 2016 no ha estat necessari utilitzar cap plaça de l'alberg.

Menjador social

D'acord amb el que indica la cartera de serveis socials, es tracta d'una prestació bàsica i garantida, que pretén proporcionar àpats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència, assegurant una dieta adequada. Es pot proporcionar mitjançant menjador social o altres recursos alternatius que aconseguixin la mateixa finalitat.

L'Ajuntament del Masnou presta el servei de diferents formes:

- Mitjançant el servei d'atenció domiciliària (SAD) a les persones grans o dependents, elaborant l'àpat al mateix domicili de la persona usuària.
- Mitjançant el subministrament de productes alimentaris procedents de diferents sistemes (bancs d'aliments, targetes precarregades, menjador de la Casa Benèfica...).

Suport a persones curadores

L'any 2012 es va iniciar una activitat específica de suport a les persones cuidadores que s'ha mantingut de forma regular fins a l'actualitat. Es tracta d'un espai de participació, de suport i de reflexió adreçat a persones que tenen cura d'altres en situació de dependència. Es realitzen 10 sessions quinzenals de 1,5 hores de durada. L'activitat es realitza amb el suport de la Diputació de Barcelona amb l'objectiu d'enfortir la tasca de la persona cuidadora afavorint directament la qualitat de vida de la persona cuidada.

Suport a persones curadores	2012	2013	2014	2015	2016
Persones participants	10	15	14	12	15



Acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista

El servei ofereix un espai d'acollida i seguretat, que permeti la protecció immediata de les dones davant d'una situació d'urgència per violència masclista, i la de les seves filles i fills.

L'Ajuntament té un conveni anual amb una entitat que gestiona pisos d'acollida per garantir que hi hagi una habitació disponible quan es dona una situació d'urgència. Durant l'any 2016 no es va fer ús del servei.

Residència temporal per a persones amb dependència (RESPIR)

El programa Respir té com a objectiu millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores, proporcionant-les un temps de descans i donant resposta a determinades situacions familiars imprevistes mitjançant l'atenció residencial de les persones dependents amb caràcter temporal.

L'Ajuntament rep aquest servei mitjançant la Diputació de Barcelona que disposa del recurs tant per persones grans com per persones que presenten una disminució psíquica.

Durant l'any 2016 es van gestionar 8 estades de persones usuàries dels serveis socials municipals.

Suport psicològic preventiu per a famílies. Teràpies familiars

L'objectiu del suport psicològic preventiu és oferir un espai de treball psicològic a famílies amb dificultats relacionals, sobretot les que tenen a veure amb l'exercici de la parentalitat positiva. Es presta mitjançant la participació de l'Ajuntament en un projecte de La Caixa Proinfància, vehiculat per l'entitat EDUVIC.

Durant l'any 2016 es van atendre 20 famílies, que es van beneficiar de la teràpia familiar.

Servei d'orientació jurídica

El servei d'orientació jurídica (SOJ) és un servei consistent en proporcionar orientacions de caire jurídic bàsic a persones usuàries dels serveis socials municipals. Es presta gràcies al suport de la Diputació de Barcelona i amb la col·laboració del Col·legi d'Advocats de Mataró, i cobreix els municipis d'Alella, Premià de Dalt, Premià de Mar, Teià i Tiana, a més del mateix Masnou.

Aquest servei s'ofereix 2,5 hores setmanals i no té cap cost directe per l'Ajuntament del Masnou.

Els motius de consulta principals han estat els de dret de família i els arrendaments d'habitatges.

Concepte	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'atencions realitzades	115	124	129	109	111
Nombre d'atencions a residents al Masnou	74	85	91	80	82
% d'atencions a residents al Masnou	64,35%	68,55%	70,54%	73,39%	73,87%



Servei de distribució d'aliments

L'any 2015 i en el marc del Consell Municipal de Benestar Social, l'Ajuntament i les tres entitats socials del municipi que realitzen tasques de distribució d'aliments van decidir iniciar un treball per tal de crear el Centre de Distribució d'Aliments (CDA).

El projecte de creació del CDA va néixer amb la voluntat de trobar una fórmula de gestió conjunta i sobretot:

- garantir una prestació equitativa igualitària a tota la ciutadania,
- optimitzar recursos humans i materials,
- adequar l'espai a la normativa actual,
- i afegir valor al projecte aportant ítems com la informatització del procés, el treball en xarxa, el foment del voluntariat, etc.

Els objectius del servei són:

- Proporcionar aliments a persones i famílies amb greus necessitats socials.
- Promoure l'autonomia personal i social.
- Pal·liar situacions d'urgència social.

I les seves funcions:

- Distribuir aliments i productes higièncs de primera necessitat (sobretot infantils)
- Col·laborar amb el SBAS en el pla d'intervenció i seguiment de la persona o família.
- Realitzar activitats de foment de l'autonomia personal i social.
- Organització de recaptés, campanyes de sensibilització, activitats educatives, etc.

Durant el mes de maig s'estan realitzant les obres d'adequació del servei amb la previsió de finalitzar a principis del mes de juny. De forma paral·lela s'estan carregant les dades de les persones usuàries a l'aplicació informàtica que permetrà la gestió eficaç del servei, adquirint els materials necessaris pel magatzem, etc. Es preveu iniciar el servei de CDA el mes de juliol de 2016.

Arranjament d'habitatges de gent gran

El programa d'arranjament d'habitatges de gent gran permet que es realitzin millores d'adaptació d'habitatges a persones grans amb dificultats d'autonomia personal i amb pocs recursos econòmics.

Els objectius de les actuacions són:

- Garantir les condicions de seguretat i habitabilitat mínimes
- Afavorir l'accessibilitat i les condicions de vida de la persona dins la llar
- Promoure l'autonomia funcional i la qualitat de vida dins del domicili

Es realitza amb el suport de la Diputació de Barcelona, que finança el 80% del cost de les actuacions. L'Ajuntament del Masnou es fa càrrec del 20% restant.

Concepte	2012	2013	2014	2015	2016
Arranjaments realitzats			7	5	19
Aportació municipal			665,03 €	2.502,79 €	3.593,22 €



Qualitat i millora del servei

El Pla d'Actuació Municipal 2015-2019 dedica una actuació dins de la línia 1 a la "millora de la qualitat de l'atenció a les persones usuàries dels serveis socials bàsics, completant l'equip de professionals i redefinint els processos de treball".

Tot i les limitacions que actualment existeixen pel que fa a possibles increments de la plantilla de personal que responguin a l'increment de persones usuàries, de la demanda de serveis i de les activitats dutes a terme, des de la direcció dels serveis socials municipals s'han dut a terme algunes accions per donar compliment a l'esmentada actuació:

- S'estan destinant recursos externs, en concret subvencions de la Diputació de Barcelona a **reforçar l'equip de l'EBAS**, per exemple en l'àmbit de l'atenció a les persones en situació de risc o de pobresa energètica.
- S'ha fet una redefinició del **procés d'acollida i primera atenció** dins de l'EBAS, per tal de dedicar-hi una treballadora social en exclusiva. L'objectiu, quan es disposi dels recursos necessaris, és adequar tant com sigui factible l'horari d'aquesta primera atenció a les necessitats de les persones usuàries.
- S'ha elaborat la **cartera de serveis socials bàsics** de l'Ajuntament, en el marc del catàleg de serveis municipals.
- S'ha iniciat el projecte de confecció de la **carta de serveis** dels serveis socials bàsics, que hauria de ser aprovada (conjuntament amb la cartera de serveis socials municipals) a finals de 2017.



Treball en xarxa i participació

Cooperació amb entitats socials

El serveis socials de l'Ajuntament treballen en cooperació constant amb diferents entitats que desenvolupen la seva activitat al Masnou.

Amb aquestes entitats es duen a terme diferents programes d'atenció social i s'ofereixen recursos complementaris als de titularitat municipal.

El treball més intens es realitza amb les entitats següents:

- **Càritas Parroquial.** Acollida i lliurament d'aliments a persones derivades des dels serveis socials municipals. Servei de dutxa i bugaderia a persones que no disposen de recursos suficients o sense llar. Lliurament de roba. Suport econòmic puntual a famílies.
- **Casa Benèfica del Masnou.** Acollida i lliurament d'aliments a persones en situació d'alt risc d'exclusió social, derivades des dels serveis socials municipals. Acollida puntual al menjador de la residència de persones grans sense recursos suficients. Acollida residencial puntual d'urgències derivades des dels serveis socials municipals.
- **Creu Roja del Masnou, Alella i Teià.** Programes dirigits a persones grans o en situació de dependència (acompanyament, atenció permanent, TAD, TAM, SIMAP, promoció de l'envelliment actiu, ajudes tècniques, video-atenció, etc.) Bancs de roba, aliments, productes d'higiene infantil, joguines, material educatiu, etc. Ajuts econòmics a famílies derivades de l'EBAS (menjadors escolars, material educatiu, etc.)
- **Fundació Temps i Compromís.** Projecte d'atenció social i individual mitjançant la donació d'aliments a famílies derivades des de l'EBAS. Suport puntual en temes d'integració. Activitats d'orientació a famílies de tipus comunitari..

L'import destinat per l'Ajuntament a col·laborar amb les entitats socials que treballen al Masnou s'ha incrementat en un 51% entre 2012 i 2016.

Una de les formes de suport que reben aquestes entitats (a més de la col·laboració tècnica per part del personal de l'EBAS), és el de caire econòmic, a través de diferents convenis de col·laboració. L'Ajuntament ha destinat en el seu pressupost de despeses de l'any 2016 la quantitat de 28.000,00 € a aquesta finalitat.

Subvencions ordinàries aprovades	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'entitats subvencionades	2	4	4	4	3
Import de les subvencions	18.500,00 €	32.500,00 €	32.500,00 €	34.000,00 €	28.000,00 €
Variació anual de les subvencions		75,68%	0,00%	4,62%	-17,65%
Import promig de les subvencions	9.250,00 €	8.125,00 €	8.125,00 €	8.500,00 €	9.333,33 €

El Consell de Benestar Social

El Consell de Benestar Social del Masnou és l'òrgan col·legiat de participació comunitària en matèria de serveis socials al municipi.

Són objectius d'aquest Consell:

- Crear un espai de participació comunitària per a l'assessorament i la consulta en matèria de serveis socials al municipi.
- Crear un espai estable de reflexió i deliberació sobre temes estratègics per al benestar social en matèria de serveis socials.

El Consell de Benestar Social es va constituir el febrer de 2013.



- Promoure la complementarietat i la sinergia entre les administracions públiques i les entitats privades de caràcter social i mercantil que desenvolupen la seva activitat al Masnou en l'àmbit de serveis socials, per tal que es donin respostes efectives a les necessitats de la ciutadania.

Les seves funcions són de caràcter consultiu i de debat. També ha d'actuar com a marc formal per a la coordinació entre l'Ajuntament i les entitats socials i per a formular propostes d'actuació des de les instàncies cíviques i socials a la regidoria de Benestar Social.

El Consell és integrat per:

- L'alcalde o alcaldessa, que el presideix.
- La regidora delegada de Benestar social, que n'exerceix la vicepresidència.
- Sis representants dels grups polítics municipals.
- Dues persones representants dels usuaris i usuàries de serveis propis dels serveis socials municipals.
- Set persones representants d'associacions i entitats d'iniciativa social del Masnou.
- Una persona representant d'una entitat prestadora de serveis de caràcter social per a l'Ajuntament.
- Cinc tècnics i tècniques municipals i un funcionari que exerceix com a secretari (sense vot).
- A més, es compta amb la col·laboració de la Treballadora Social de l'ABS del Masnou com a membre convidada atès que es coneixedora de les problemàtiques socials del municipi.

El Consell va entrar en funcionament a inicis de l'any 2013 i s'ha reunit periòdicament des de la seva creació, en plenari i també en alguna comissió creada per algun tema en concret. Va canviar la seva composició l'any 2015, d'acord amb el seu reglament de funcionament.

En les seves reunions, el Consell ha anat fent seguiment de les actuacions desenvolupades des de la regidoria de Benestar social, fent aportacions i suggeriments, per exemple a partir del coneixement periòdic de l'Observatori Social del Masnou, i mitjançant la formulació de preguntes i propostes.

En particular, el Consell ha tingut un paper destacat en l'execució dels plans especials d'acció social dels anys 2013 i 2014, també es van debatre aspectes relacionats amb la garantia alimentària infantil, l'inici de la creació del Centre de Distribució d'Aliments, i especialment, en l'elaboració del Protocol Municipal per a la prevenció del maltractament a la gent gran, que es va treballar en una comissió creada a tal efecte i que es va aprovar pel Ple de la corporació el desembre de 2015.



Glossari

Carta de serveis	Documents mitjançant els quals l'Ajuntament informa la ciutadania en general i les persones usuàries en particular sobre els serveis que té encomanats, sobre els drets que els assisteixen en relació amb aquells serveis i sobre els compromisos de qualitat en la seva prestació.
Cartera de serveis	En el cas dels serveis socials, la cartera de serveis és el conjunt de prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i és l'instrument que assegura l'accés a les prestacions garantides de la població que les necessiti.
CDA	Centre de Distribució d'Aliments
EBAS	Equip bàsic d'atenció social. Equip multidisciplinari format per treballadores socials, educadores socials i personal administratiu de suport centrat en la intervenció social i el tractament de les dificultats que afecten la integració i el benestar de les persones, grups i comunitats. El Masnou compta amb un equip d'aquestes característiques, tenint en compte la seva població.
Índex d'envelliment	Quocient entre el nombre de persones majors de 65 anys i el nombre de joves menors de 15 anys.
Índex de dependència global	Relació entre la suma de la població major de 64 anys i les persones menors de 15 anys i el grup comprès entre ambdues edats.
Índex de dependència juvenil	Quocient entre el nombre de persones menors de 15 anys i el nombre de persones de 15 a 64 anys.
Índex de dependència senil	Quocient entre el nombre de persones majors de 65 anys i el nombre de persones de 15 a 64 anys.
Índex de població infantil	Quocient entre el nombre de persones entre 0 i 14 anys i la població total.
Índex de població jove	Quocient entre el nombre de persones entre 15 i 24 anys i la població total.
Índex de sobreenvelliment	Proporció de persones de més de 85 anys en relació amb les de 65 anys i més.
PAM	Pla d'Actuació Municipal
PIA	Programa individual d'atenció
SAD	Servei d'ajuda domiciliària
SOJ	Servei d'orientació jurídica
TAD	Servei de teleassistència domiciliària
Taxa d'atur	Relació entre la població desocupada i la població activa.