

L'EVOLUCIÓ DELS SERVEIS SOCIALS A TONA (2008-2011)

Ester Sarquella

Cap de Serveis Socials i Ciutadania de la Mancomunitat La Plana

M. Rosa Planesas

Regidora de Benestar Social i Sanitat de l'Ajuntament de Tona

La crisi econòmica que va començar al final del 2007 i la Llei de Dependència han fet incrementar en molt pocs anys, i d'una manera exponencial, les demandes als serveis socials. En aquest article es fa una repàs de la tasca d'aquests serveis i es donen a conèixer les dades de l'enorme esforç d'atenció assistencial que s'ha hagut de fer entre el 2008 i l'actualitat.

INTRODUCCIÓ

L'any 1993 el municipi de Tona es va adherir a la Mancomunitat Intermunicipal voluntària La Plana. Un dels serveis que l'Ajuntament de Tona li va diferir, tot i que s'ofereix des de les instal·lacions municipals, és el de Serveis Socials i Ciutadania que inclou, entre d'altres, serveis socials bàsics, atenció a les dones, serveis d'acollida i immigració, atenció domiciliària i convivència. Pel que fa als serveis socials, i abans d'analitzar les característiques i situació actual de Tona, cal tenir en compte que el sistema de serveis socials ha viscut en la darrera dècada uns canvis molt importants. Per una banda els canvis demogràfics i socioeconòmics: la població de Catalunya ha sofert un envelliment progressiu durant els darrers anys, amb especial incidència en les persones majors de 84 anys.



Interior del rober i banc d'aliments de Càritas Parroquial de Tona (Foto Carles Puigferrat)



Aliments al local de Càritas, procedents dels excedents alimentaris de la Unió Europea (Foto Carles Puigferrat)

En segon lloc el fenomen de la immigració: en els darrers deu anys, abans de l'arribada d'aquesta crisi tan profunda, la vinguda d'immigrants a Catalunya va fer augmentar la població en més d'un milió de persones. Era una època on la feina, sobretot en l'àmbit de la construcció i serveis, abundava, i era necessària molta mà d'obra. Hi havia feina per a tothom.

Un darrer aspecte a tenir en compte: amb el boom de la construcció iniciat al final dels anys noranta i que va perdurar fins fa aproximadament uns cinc anys, es va desplaçar al nostre municipi un nombre important de famílies de l'entorn de l'àrea metropolitana i d'altres municipis de la comarca. Buscaven o bé una millor qualitat de vida, o bé unes millors circumstàncies econòmiques, i van abandonar la seva xarxa social i familiar, tan necessària per abordar una època de dificultats econòmiques com la que estem vivint.

En el cas de Tona, el municipi té actualment una població de 8.170 habitants (data 05/03/2012). Des de l'any 2008 hi ha hagut un increment de 365 habitants. L'índex d'envelliment és de 85,81%; el percentatge d'aturats és de 12,3% i la població immigrant representa el 8,9%.

Han estat molt determinants els canvis legislatius produïts durant aquesta darrera dècada per la construcció dels serveis socials actuals. Al llarg dels darrers anys s'han aprovat, de forma molt concentrada en el temps, la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència, la Llei de Serveis Socials

de Catalunya, la Llei dels Drets i Oportunitats de la Infància, la Llei dels Drets de les Dones per l'Eradicació de la Violència Masclista, la Llei d'Acollida i la Llei de Prestacions Econòmiques.

Tot aquest nou marc normatiu ha configurat de nou el sistema actual i s'ha passat d'uns serveis molt sectorials adreçats a determinats col·lectius en situació de risc, a comprendre's com d'uns serveis universals adreçats al conjunt de la ciutadania regits, pels següents principis rector:

- Atenció directa a les necessitats de la ciutadania
- Treball en xarxa
- Atenció integral i integrada
- Vinculació al territori

En el cas de Tona, molt abans de l'aprovació d'aquest marc jurídic, l'Ajuntament havia decidit formar part d'uns serveis socials mancomunats. Aquest punt de partida ha esdevingut en aquests moments una base sòlida per a poder afrontar aquesta transformació del sistema. Mancomunat els serveis ha permès en el cas del territori d'Osona sud, tot i garantint la descentralització i proximitat municipal en l'atenció a les persones, fer una gestió més òptima tant de les persones com dels recursos disponibles, i per tant, fer-los molt més eficients; definir polítiques comunes en territoris propers; incrementar el grau d'equitat i justícia social entre els veïns i veïnes de poblacions properes, entre d'altres. Aquestes són algunes de les circumstàncies que actualment cal tenir presents i que cal prioritzar.

En aquests moments els recursos econòmics que disposa la Generalitat de Catalunya per tirar endavant les polítiques socials i d'atenció a la ciutadania són clarament insuficients per fer-ne l'abordatge esperat. Tot i que l'esforç realitzat els darrers anys ha estat molt important. Mentre, les necessitats econòmiques i de serveis d'atenció social de les persones van augmentant de forma desmesurada i galopant.

Actualment són molt presents en el nostre territori dos sectors, la construcció i els serveis, que han generat un increment important de la borsa d'atur. Aquesta situació actual de manca de treball per part de molta gent de Tona ha provocat un increment en el nombre de persones dependents de la prestació d'atur, que cobren ajudes del tipus subsidi o RMI (Renda Mínima d'Inserció), o sense cap mena d'ingressos.

DADES DE L'EVOLUCIÓ DE L'ACTIVITAT DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Atenció social a les situacions de pobresa o d'absència de recursos per atendre les necessitats bàsiques

Fins l'any 2007 l'activitat derivada de les deficiències econòmiques o de situacions que provocaven risc d'exclusió social era limitada, i pel seu volum, no se'n feia una recollida sistematitzada de les dades. En aquest sentit, un exemple és la partida de diners que es destinava a ajuts socials en el pressupost de l'Ajuntament de Tona abans de l'any 2008. Era testimonial. Aquesta partida d'atencions benèfiques i socials es va veure incrementada en els següents pressupostos dels diferents exercicis de forma exponencial, a mesura que s'anaven incrementant les demandes d'ajut social derivades de la situació de crisi econòmica en que ens trobem immersos. Cal afegir que, des de l'any 2009, es disposa també d'una línia d'ajuts a la urgència social per part de la Diputació de Barcelona. Aquesta línia actualment es manté. Aquests ajuts van permetre i ens permeten fer front a l'increment de demandes que s'està produint d'una forma més resolutiva.

A causa d'aquest increment de demandes, es va aprovar per ple de l'Ajuntament de Tona, un barem pel qual regir-se i objectivar la necessitat o la quantitat de l'ajut que ha de percebre la persona que el sol·licita. També té un pes important a l'hora de decidir la quantia de l'ajut, el fet que la demanda econòmica vagi lligada a un risc d'exclusió social de l'individu o del seu entorn.

Cal fer un esment especial a la coordinació que es va engegar l'any 2008 entre els Serveis Socials de l'Ajuntament i Càritas de Tona. Fins aleshores Càritas contactava puntualment amb Serveis Socials per casos molt concrets que requerien un abordatge més integral del que des de la parròquia es podia oferir. Amb l'increment de demandes als dos serveis, i amb l'objectiu d'evitar duplicitats i assegurar-nos que els recursos es destinen a aquelles famílies i persones que realment els requereixen, es va acordar un protocol de coordinació en l'activitat de lliurament d'aliments (banc d'aliments). Actualment els usuaris del banc d'aliments gestionat per Càritas estan derivats de Serveis Socials de l'Ajuntament, i es segueix un procediment estricte de lliurament en funció de

les recomanacions que es fan, sobretot pel que fa al període de durada. Per descomptat, les situacions de cas es revisen periòdicament, i l'objectiu principal és evitar carències en aquest sentit. Càritas pot oferir aquest servei de banc d'aliments gràcies a diverses donacions provinents de particulars, d'empreses, dels excedents del Fons Europeu, de l'Ajuntament, i de campanyes que es fan puntualment per sensibilitzar la població de l'especial situació en que ens trobem. Cal dir que és una tasca que fan les voluntàries de forma totalment desinteressada tot i que els genera un munt d'hores de dedicació.

Altres serveis

Els serveis socials bàsics no només tenen com a objectiu l'atenció a les situacions de precarietat econòmica, sinó que també comprenen els següents:

- Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- Valorar i fer els diagnòstics social, socio-educatiu i socio-laboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
- Proposar i establir el programa individual i familiar d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal.
- Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socio-educatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
- Assignar, prestar i gestionar serveis d'atenció domiciliària: serveis d'ajuda a domicili, tele-assistència i suport a la unitat familiar o de convivència,
- Prestar serveis d'intervenció socio-educativa no residencial per a infants i adolescents.
- Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, es-

pecialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.

- Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.
- Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.
- Coordinar-se amb el poder judicial i ministeri fiscal.

Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials. Per poder desenvolupar totes aquestes funcions els professionals de referència en els serveis socials de Tona són les treballadores socials i l'educador social. Cal tenir en compte que, el procés d'atenció social s'articula en la majoria dels casos a través de l'entrevista i la relació de suport entre els professionals i les persones que accedeixen al servei. Per això és necessari poder fer abans que qualsevol activació de recursos totes les actuacions necessàries per realitzar un diagnòstic adequat. Cal una entrevista exhaustiva i acurada que explori tots els àmbits de la persona i la seva família, amb l'objectiu de poder oferir diversos recursos a la persona, a banda de l'ajut econòmic. Cal poder utilitzar altres instruments d'exploració tals com visites domiciliàries, coordinació amb d'altres professionals, o instruments metodològics que acompanyin la funció dels professionals en la proposta de pla de treball que es planteja a les persones que s'adrecen als serveis socials.

Per tal de propiciar aquest abordatge des de l'equip de serveis socials es fa un pla de treball i un acompanyament a les persones que ho requereixen. L'objectiu és donar eines per superar la situació de la forma més òptima i que generi el mínim patiment possible. Donar eines pot comportar tant l'activació de serveis de l'àmbit de l'ocupació, de l'habitatge, del voluntariat, assessorament jurídic, assessorament en l'administració domèstica, etc, com realitzar un treball de suport educatiu i social per a facilitar que les persones puguin prendre les decisions necessàries per a desenvolupar el seu projecte de vida. També és important tenir en compte que el pla de treball s'activa sempre

des de la transversalitat, és a dir, tenint en compte que l'abordatge de la situació de cada individu s'ha de fer de forma integral.

Aportarem a continuació alguns indicadors de caràcter quantitatiu per poder visualitzar l'impacte de la tasca dels serveis socials a Tona. El 2008 amb l'inici de l'escalada del nombre de demandes en ajuts socials per situacions de risc social es va iniciar la sistematització de la recollida d'algunes dades, i aquesta s'ha mantingut i s'ha concretat en els anys posteriors.

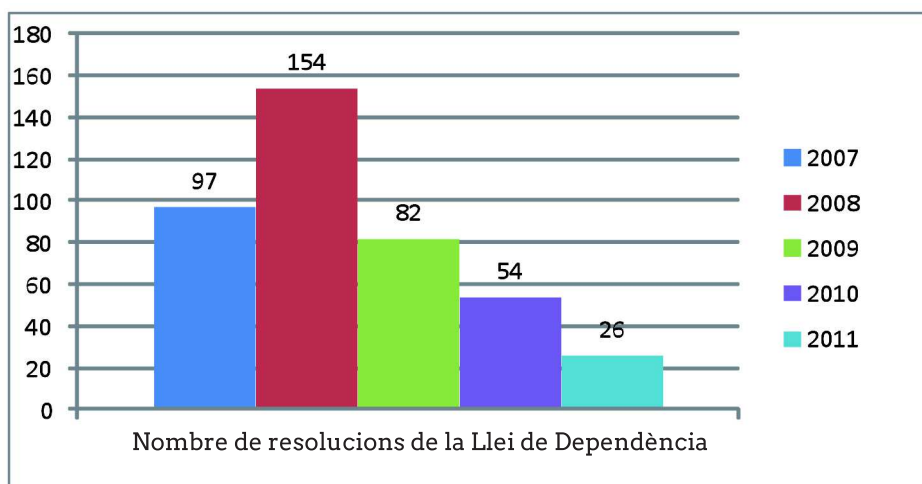
Aquestes dades ens permeten fer-nos una idea més ajustada a la realitat de l'evolució de l'activitat de serveis socials, dels tipus de demandes, i indirectament del creixent patiment d'un grup cada cop més gran de la nostra població.

USUARIS ATEOS PELS EBAS (EQUIPS BÀSICS D'ASSISTÈNCIA SOCIAL) DESGLOSSATS PER PRESTACIÓ DE SERVEI

L'anàlisi de les dades de més avall ens permet constatar que en tres anys l'activitat dels Serveis Socials s'ha incrementat en un 243% aproximadament. Aquest increment coincideix també amb el desplegament de la Llei 39/2006 d'Autonomia de les persones que requereix de la intervenció dels serveis socials en la tramitació de les sol·licituds, i posteriorment un cop acceptada la sol·licitud, en l'elaboració del PIAI o pla individualitat d'atenció. L'esmentada Llei es va aprovar l'any 2006, i el seu desplegament s'ha anat concretant en els següents anys. Això explica que l'activitat s'hagi incrementat un 370% aproximadament. Cal tenir en compte, que tot i el calendari previst d'incorporació dels diferents nivells de dependència al programa de prestacions, aquest s'ha alentit a causa de la manca de previsió de l'estat en aprovar la llei i transferir-ne la gestió a les autonomies sense transferir-ne la partida pressupostària. Per tant, els recursos econòmics per a desplegar-la al 100% són insuficients en aquests moments. Pel que fa a la Renda Mínima d'Inserció, que és una prestació destinada a les famílies que no tenen cap ingrés durant un període mínim de 6 a 12 mesos, es pot veure en la taula l'evolució que ha fet en els darrers anys en els municipis de la Mancomunitat que respon a la realitat també de Tona.

| Sector de població | Informació/ Orientació | | | Ajuda a(1) domicili | | | Suport a la unitat(2) convivencial | | | Allotjament alternatiu | | | Prevenió/ inserció | | | Total | | |
|--|---------------------------|------------|------------|------------------------|------------|------------|---------------------------------------|----------|------------|---------------------------|----------|-----------|-----------------------|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2008 | 2009 | 2010 | 2008 | 2009 | 2010 | 2008 | 2009 | 2010 | 2008 | 2009 | 2010 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Família | | 200 | 200 | | 2 | 2 | | 97 | 97 | | 7 | 7 | | 9 | 9 | | 315 | 315 |
| Infància | 82 | 397 | 93 | 0 | 10 | 1 | 0 | 0 | 113 | 0 | 0 | 0 | 82 | 1 | 3 | 164 | 408 | 210 |
| Joventut | 17 | 129 | 25 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 71 | 0 | 0 | 0 | 17 | 1 | 0 | 34 | 135 | 96 |
| Dona | 175 | 28 | 279 | 21 | 0 | 16 | 1 | 0 | 49 | 0 | 0 | 0 | 175 | 0 | 26 | 372 | 28 | 370 |
| Gent gran | 80 | 254 | 303 | 25 | 25 | 294 | 2 | 0 | 83 | 0 | 1 | 3 | 80 | 20 | 10 | 187 | 300 | 693 |
| Persones amb discapacitat | 0 | 129 | 5 | 0 | 244 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 34 | 0 | 0 | 408 | 14 |
| Reclusos / exreclusos | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 | 2 |
| Minories ètniques | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Marginats sense llar / transeünts | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Toxicòmans | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 15 |
| Malats psiquiàtrics no institucionalitzats | 1 | 1 | 13 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 21 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 13 | 2 | 4 | 47 |
| Malats terminals | 0 | 5 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 3 |
| Altres grups situació necessitat | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| Immigrants | 0 | 8 | 29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 69 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 9 | 98 |
| Total | 364 | 958 | 959 | 46 | 289 | 313 | 3 | 0 | 550 | 0 | 2 | 10 | 364 | 57 | 62 | 777 | 1306 | 1894 |

(Font: sistemes informació XISSAP)



TIPUS DE PROBLEMÀTIQUES DIAGNOSTICADES

El tipus de problemàtiques que es diagnostiquen i tracten a nivell d'atenció social és tan variada, com variada és la cartera de serveis. Així, veiem que tenim problemàtiques derivades de diferents àmbits: habitatge, econòmiques, laborals, salut, drogodependències,

ABORDATGE DE LES PROBLEMÀTIQUES

Com s'aborden les diferents problemàtiques detectades i diagnosticades mereix capítol a part, perquè els serveis d'atenció social estan supeditats als recursos que es disposa, ja siguin econòmics o de suport a l'activitat que s'ha de desenvolupar, i sobretot a la normativa vigent. Per tant, no sempre es pot vehicular

| Any | Nº fills/ Menors a càrrec | Nº beneficiaris | Total exp. |
|------|---------------------------------|-----------------|------------|
| 1997 | 1 | 2 | 1 |
| 1998 | 0 | 2 | 1 |
| 1999 | 0 | 2 | 1 |
| 2001 | 2 | 7 | 3 |
| 2002 | 0 | 3 | 2 |
| 2004 | 3 | 4 | 1 |
| 2005 | 0 | 2 | 2 |
| 2006 | 11 | 20 | 5 |
| 2007 | 10 | 17 | 5 |
| 2008 | 8 | 15 | 6 |
| 2009 | 37 | 73 | 24 |
| 2010 | 44 | 88 | 26 |
| 2011 | 11 | 31 | 11 |
| | 127 | 266 | 88 |

Renda mínima d'inserció en els municipis de la Mancomunitat La Plana

Actualitat

| | | 2008 | 2009 | 2010 | |
|---|---|-------------------------------------|------|------|----|
| HABITATGE | Manca habitatge | 2 | 0 | 1 | |
| | Manca serveis / subministraments | 0 | 0 | 2 | |
| | Amuntegaments | 0 | 8 | 0 | |
| | Barraquisme | 0 | 19 | 0 | |
| | Desnonament | 1 | 0 | 3 | |
| | Altres | 0 | 9 | 0 | |
| | ECONÒMIQUES | Ingressos insuficients | 19 | 22 | 93 |
| | Sense ingressos | 5 | 2 | 34 | |
| | Administració deficient | 1 | 190 | 88 | |
| LABORALS | Prestació d'atur | 0 | 21 | 0 | |
| | Atur amb subsidi | 0 | 7 | 0 | |
| | Atur sense subsidi | 0 | 0 | 34 | |
| | Treball esporàdic | 0 | 8 | 2 | |
| | Temporers | 0 | 1 | 0 | |
| | Treball submergit | 1 | 15 | 1 | |
| | Activitats marginals | 0 | 2 | 0 | |
| | Inadaptació laboral | 0 | 0 | 34 | |
| | Manca formació / orientació laboral | 3 | 0 | 54 | |
| | Altres | 0 | 0 | 1 | |
| | SALUT | Malaltia física transitòria/crònica | 6 | 0 | 0 |
| | | Malaltia física crònica | 0 | 13 | 14 |
| Malaltia mental transitòria/crònica | | 1 | 1 | 13 | |
| Malaltia d'alt risc | | 0 | 44 | 0 | |
| Malaltia d'Alzheimer i altres demències | | 0 | 59 | 0 | |
| DROGODEPENDÈNCIES | | Alcoholisme | 3 | 0 | 2 |
| | Consum drogues | 2 | 4 | 9 | |
| | Ludopatia | 0 | 0 | 1 | |
| | Altres | 0 | 0 | 4 | |
| DISCAPACITATS | Discapacitat física | 0 | 0 | 9 | |
| | Discapacitat amb mobilitat reduïda | 0 | 1 | 0 | |
| | Discapacitat amb necessitat de 3a persona | 20 | 1 | 45 | |
| | Discapacitat psíquica | 0 | 2 | 4 | |
| TOTAL PROBLEMÀTIQUES | | 64 | 429 | 448 | |

(Font: sistemes informació XISSAP)

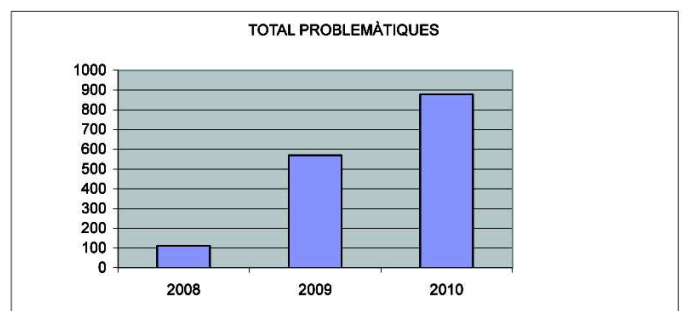
la potencial solució a la problemàtica generada de la forma que l'individu desitjaria.

D'altra banda, aquest abordatge ha de ser integral i, en la mesura del possible, que doni solucions a llarg termini, no només a curt i mig termini. Com diu aquella dita "no hem de donar el peix, sinó que hem d'ensenyar a pescar". Aquesta és la línia desitjable.

La intervenció que cal fer a cada demanda pot tenir més d'una actuació alhora si tenim en compte que hem dit que cal fer un abordatge integral. Els àmbits

| | | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------------------------|---|------|------|------|
| APRENTATGE | Dificultats d'aprenentatge escolar | 0 | 1 | 0 |
| | Absentisme escolar | 2 | 0 | 0 |
| | Inadaptació escolar | 2 | 0 | 0 |
| | Altres | 1 | 1 | 2 |
| MALTRACTAMENTS FAMILIARS | Maltractament físic a la dona | 3 | 0 | 5 |
| | Maltractament psíquic a la dona | 0 | 0 | 5 |
| FAMILIARS | Maltractaments / abús sexual | 0 | 0 | 5 |
| | Maltractament econòmic | 0 | 4 | 5 |
| | Ingrès d'urgència per maltractaments | 2 | 0 | 4 |
| | Ingrès en casa d'acollida | 0 | 0 | 1 |
| | Maltractament físic als fills | 1 | 15 | 0 |
| | Maltractament psíquic als fills | 0 | 2 | 0 |
| MANCANCES SOCIALS (relacional) | Dificultats relacions familiars/socials | 8 | 72 | 25 |
| | Indicis de trastorns mentals | 0 | 19 | 13 |
| | Victimització | 0 | 1 | 0 |
| | Conductes socials / delictives | 0 | 0 | 1 |
| | Manca autonomia personal | 27 | 26 | 313 |
| | Altres | 2 | 0 | 8 |
| ALTRES | Problemes legals d'estrangeria | 0 | 0 | 29 |
| | Necessitat d'allotjament alternatiu | 0 | 0 | 14 |
| TOTAL PROBLEMÀTIQUES | | 48 | 141 | 430 |

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|
| TOTAL PROBLEMÀTIQUES | 112 | 570 | 878 |



d'intervenció en que es classifiquen les actuacions dels professionals són els que hem apuntat abans en relació a les funcions dels serveis socials bàsics, però tot i això, a nivell de sistematització de dades es classifiquen la següent tipologies d'actuacions en l'atenció individual:

- Informació i orientació i assessorament sobre els recursos adequats a cada intervenció.
- Valoració dels casos, tramitació de recursos i derivació, si cal.

- Prevenció i intervenció en la marginació social .
- Ajut a domicili, suport a la unitat convivencial i servei de telealarma.
- Acolliment familiar, estades d'emergència, ja sigui en recursos propis com en recursos específics de la

xarxa pública.

Durant 2009 i 2010 (període que en disposem les dades) les actuacions per cada intervenció es van distribuir de la següent manera:

| | | 2009 | 2010 |
|-------------------------|---|-------------|-------------|
| INFORMACIÓ ORIENTACIÓ | Informació | 2531 | 1129 |
| | Valoració | 1124 | 42 |
| | Orientació i assessorament | 27 | 746 |
| | Tramitació | 802 | 569 |
| | Derivació | 453 | 199 |
| PREVENCIÓ / INSERCIÓ | Prevenció general | 611 | 1 |
| | Prevenció en marginació social | 3 | 9 |
| | Accés a recursos normalitzats | 0 | 768 |
| | Intervenció en marginació social | 578 | 19 |
| AJUT A DOMICILI | Ajut a domicili | 924 | 3459 |
| | Suport a la unitat convivencial | 640 | 477 |
| | Serveis de telealarma | 27 | 257 |
| ALLOTJAMENT ALTERNATIU | Acolliment familiar | 8 | 0 |
| | Estades d'emergència | 0 | 4 |
| | Estades en serveis específics de la xarxa pública | 2 | 14 |
| TOTAL ACTUACIONS | | 7730 | 7693 |

CARTERA DE SERVEIS DE L'ÀREA DE SERVEIS SOCIALS I CIUTADANIA

- Atenció social bàsica EBAS
 - o Informació, orientació, derivació i/o tractament a les persones
 - o Orientació i tramitació de prestacions econòmiques i serveis d'altres administracions
 - o Atenció a situacions d'urgència social
- Serveis socials d'atenció domiciliària
 - o Servei d'ajuda personal i/o a la llar
 - o Teleassistència
 - o Banc d'ajudes tècniques
- Atenció a la infància
 - o Recursos preventius per a la infància i Centre Obert
 - o Projectes de formació per a pares i mares
 - o Projectes de dinamització comunitària
 - o Drets dels infants
- Atenció a la dependència
 - o Accés al sistema d'atenció a les persones amb dependència
 - o Grups de suport emocional per a cuidadors/es
- Dinamització de la gent gran:
 - o Accés a recursos d'envelliment actiu com termalisme o vacances de l'Imsero
 - o Tallers per a gent gran
 - o Activitats lúdiques i formatives per la gent gran
 - o Suport a casals i grups de gent gran
- Servei d'acollida a persones nouvingudes
 - o Capacitació lingüística, coneixement de l'entorn i coneixement del mercat de treball per a persones nouvingudes
 - o Orientació als serveis d'assessorament jurídic a persones nouvingudes
 - o Gestió dels informes d'arrelament social i d'altres informes
- Actuacions en foment de la convivència
 - o Acompanyament al reagrupament
 - o Foment del civisme
 - o Suport a activitats per a la convivència
 - o Espais per a la convivència i el civisme
 - o Suport associatiu
- Actuacions a favor de la igualtat als municipis
 - o Informació i orientació a les dones: Espai Dones
 - o Atenció a les víctimes de la violència masclista
- Servei d'habitatge:
 - o Borsa de mediació social
 - o Tramitació i gestió de les prestacions de suport al lloguer
 - o Intermediació