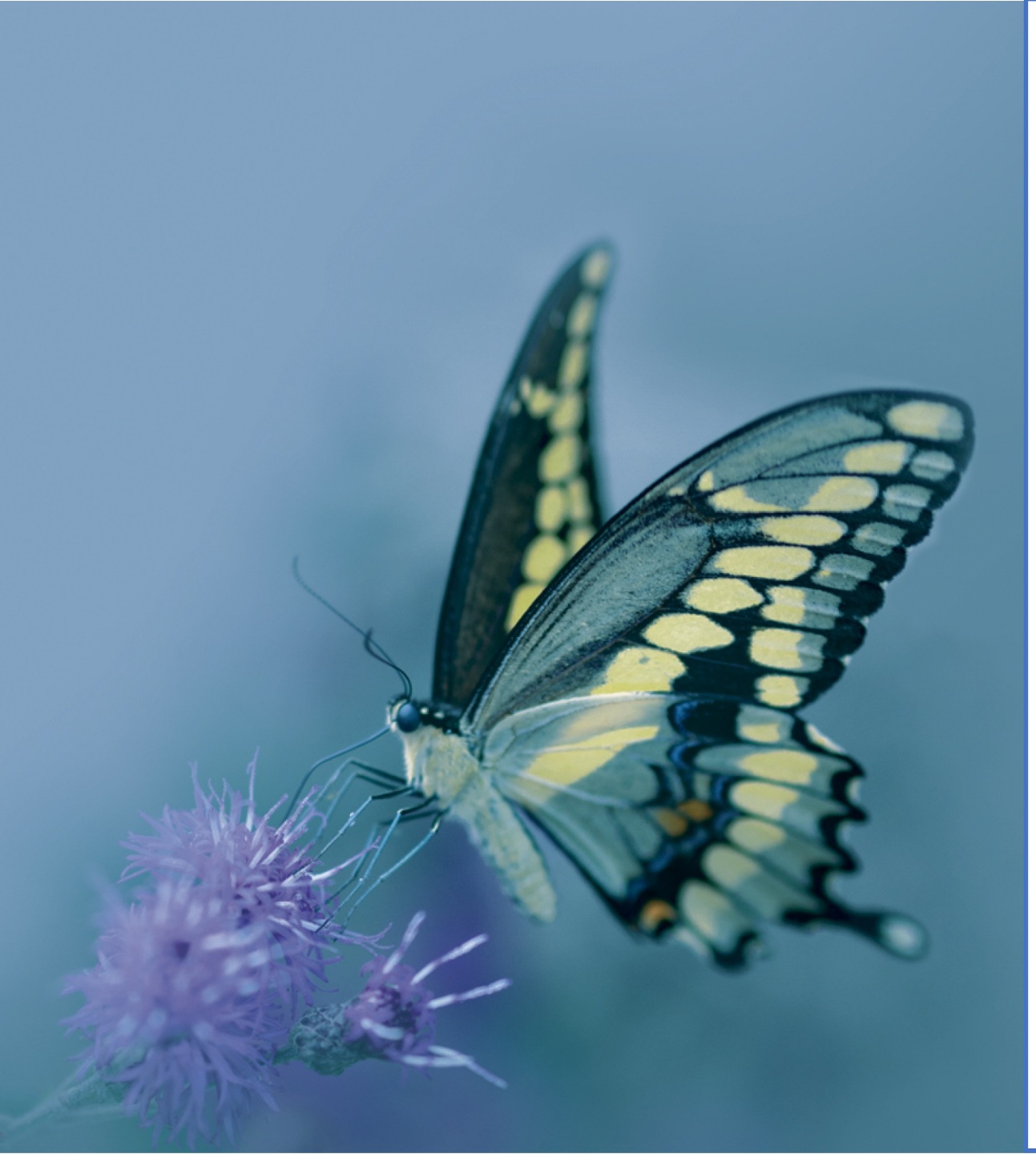


# PROJECTE DE TRANSFORMACIÓ

## Servei de Benestar Social

# Justificació

## Crisi econòmica

- Descens del poder adquisitiu de les famílies des de l'inici de la crisi de 2008
- Augment dels risc de pobresa o exclusió social
- Augment de la precarietat social i laboral

## Crisi social

- Acceleració de la innovació tecnològica que ha afectat a les formes de comunicació i interacció (bretxa)
- Desigualtat en l'accés a oportunitats per assolir projecte de vida
- Segregació poblacional (intergeneracional, socioeconòmica i socioeducativa)

## Crisi metodològica

- Metodologia reactiva
- Tendència a l'assistencialisme i paternalisme

# Evolució metodològica dels Serveis Socials Bàsics

**1990**

Crisi econòmica 92-93

**Model tecnocràtic**
Objectiu: treball basat en coneixement tècnic

**2000**

**Model d'especialització**
Objectiu: treball per objectius socials (hipersegmentació)

Crisi econòmica 2007 – 2014 (?)

**2010**

**Retorn: Model assistèncialista**
Objectiu: cobertura de necessitats bàsiques

**2020**

Crisi sanitària-social i econòmica COVID-19

**Model ACP**
Objectiu: intervenció social centrada en la persona

**Retorn: Model assistèncialista**
Objectiu: cobertura de necessitats bàsiques

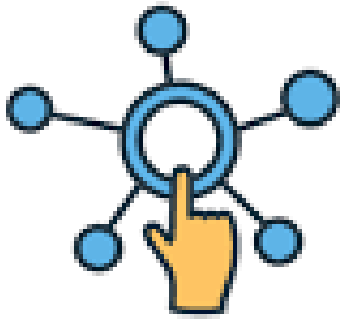
**2021**

**Model Comunitari**
Objectiu: intervenció social comunitària i ACP

# Palanques de transformació

**Aproximació al territori**

**Equips pluri-especialitzats**



**Digitalització**

# Palanques de transformació

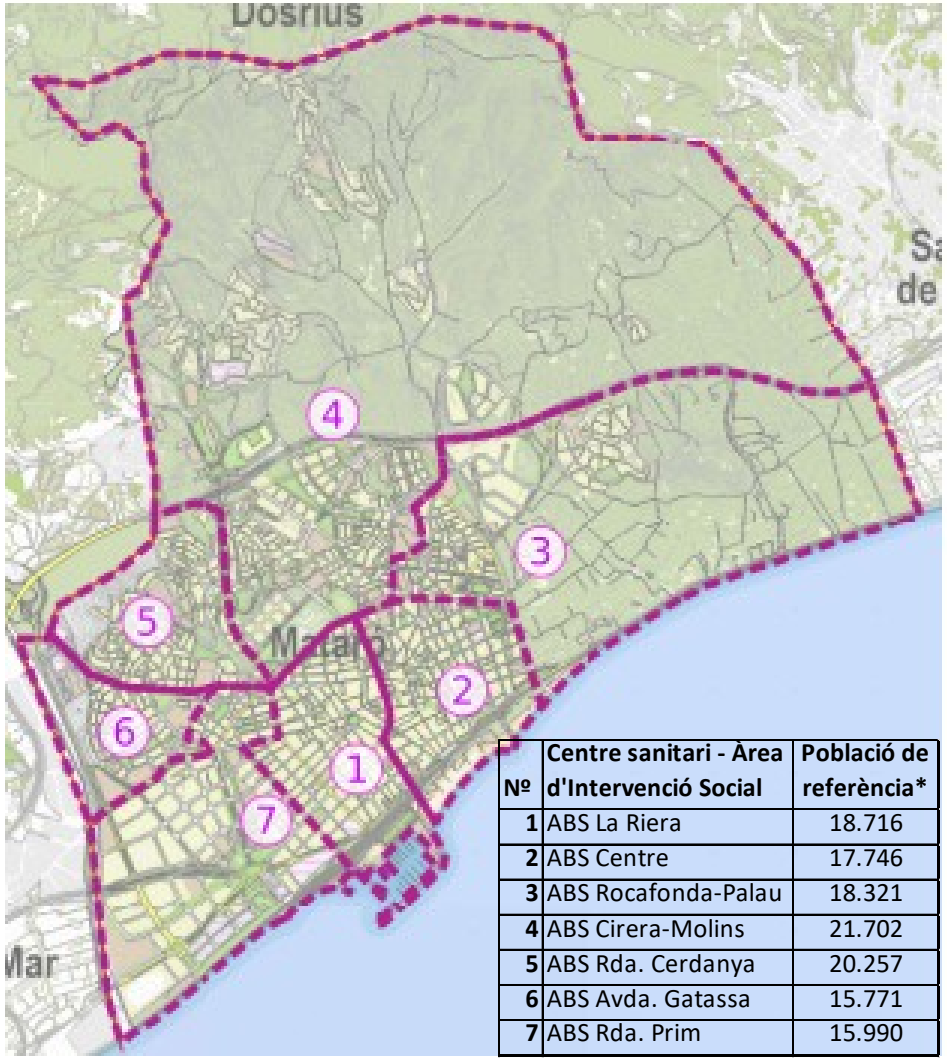
**Aproximació al territori**

Delimitació de

**7**

**àrees d'intervenció social,**

assimilades a les actuals àrees sanitàries.



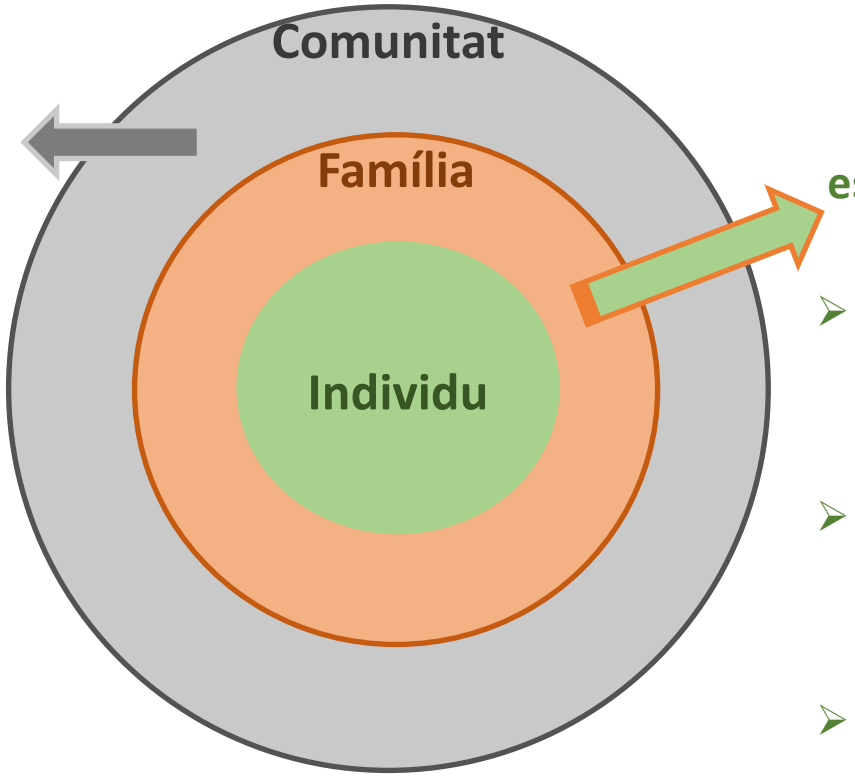

| Nº | Centre sanitari - Àrea d'Intervenció Social | Població de referència* |
|---|---|---|
| 1 | ABS La Riera | 18.716 |
| 2 | ABS Centre | 17.746 |
| 3 | ABS Rocafonda-Palau | 18.321 |
| 4 | ABS Cirera-Molins | 21.702 |
| 5 | ABS Rda. Cerdanya | 20.257 |
| 6 | ABS Avda. Gatassa | 15.771 |
| 7 | ABS Rda. Prim | 15.990 |

# Palanques de transformació

## Equips pluri-especialitzats

### Unitat d'intervenció comunitària especialitzada

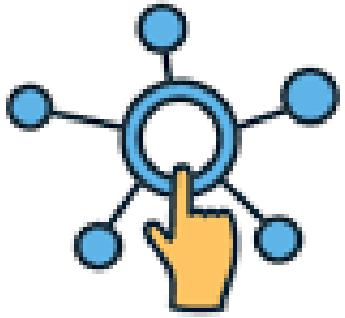
- Detecció i anàlisi de les necessitats de la comunitat de persones residents al territori, segons especialització
- Referent comunitari de serveis i entitats del territori, segons especialització
- Referent de projectes i accions comunitàries que es realitzin al territori, segons especialització




### Unitat d'intervenció especialitzada centrada en la persona

- Atenció i seguiment social de casos individuals-familiars, segons especialització
- Coordinació i treball en xarxa amb els agents que intervenen amb la persona
- Referents de la integració social i sanitària

# Palanques de transformació



Digitalització

## Accés digital per informació i tramitació

- 100% del tràmits puguin iniciar-se de forma telemàtica
- 100% del tràmits sense intervenció técnica es resolguin de forma automatitzada
- Creació de la figura d'informador i tramitador telemàtic

## Interoperabilitat administrativa

- Augment dels sistemes interoperables de gestió de tràmits compartits amb altres administracions (Generalitat, Diputació, Salut)

## Creació i millora en els aplicatius interns

- Base de dades d'expedients unificada
- Nous aplicatius de gestió interna del Servei

# Nou model metodològic

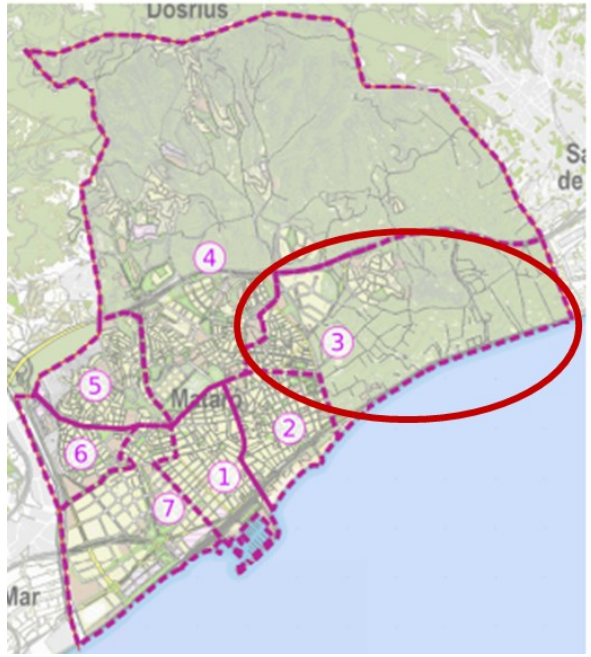
Comitè de saviesa

# CRONOGRAMA GENERAL PREVIST

| | ETAPES | 2020 | | 2021 | | | | | | | | | | | | 2022 | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Novembre | Desembre | Gener | Febrer | Març | Abril | Maig | Juny | Juliol | Agost | Setembre | Octubre | Novembre | Desembre | Gener | Febrer | Març | Abril | Maig | Juny | Juliol | Agost | Setembre | Octubre | Novembre | Desembre |
| 1 | Plantejament de la transformació Equip Directiu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Exposició de la Transformació a Gerència | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Configuració del model final de Transformació | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Jornada de Transformació de Serveis Socials | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Creació i posada en marxa dels grups de construcció metodològic del nou model | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Inici Projecte Pilot Àrea 3 d'Intervenció Social (AIS3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Avaluació del Projecte Pilot AIS3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Planificació implementació completa a tot el territori | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

PROJECTE PILOT DE TRANSFORMACIÓ

# ÀREA 3 D'INTERVENCIÓ SOCIAL: ROCAFONDA – PALAU




**Àrea d'intervenció social-sanitària 3 (Rocafonda-Palau)**

**Població de referència:**
**18.331 habitants**

## Crisi econòmica

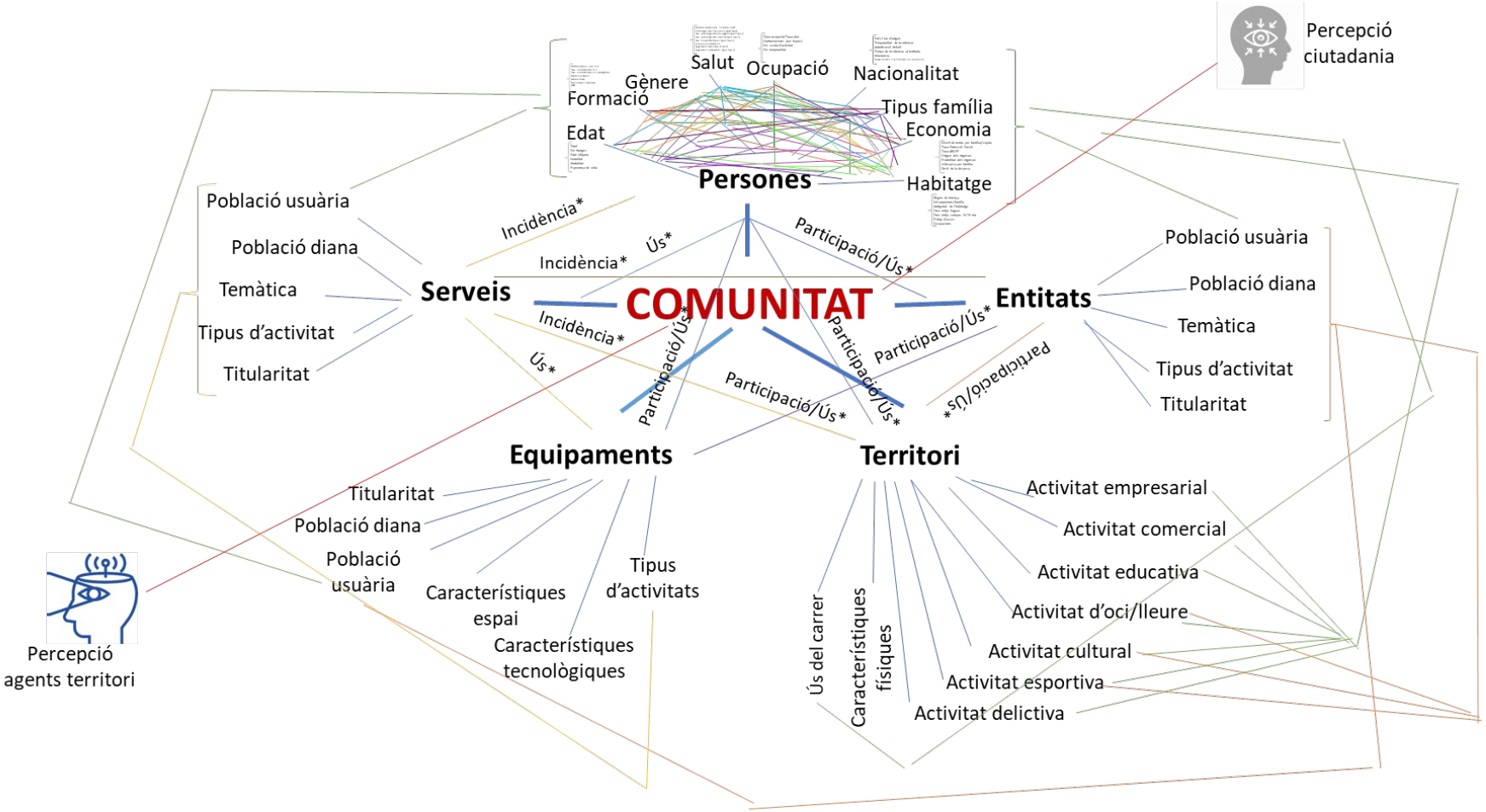
- Taxa d'atur molt elevada
- Taxa de cobertura per protecció social molt elevada
- % dificultats de cobertura de necessitats bàsiques

## Crisi social

- Augment de l'incivisme i d'actes delictius
- Inseguretat/Indefensió
- Diversitat no acompanyada
- Bretxa digital (?)
- Altres: índex d'abandonament educatiu prematur, absentisme escolar, etc.

# PILOT ÀREA 3 D'INTERVENCIÓ SOCIAL: ROCAFONDA – PALAU

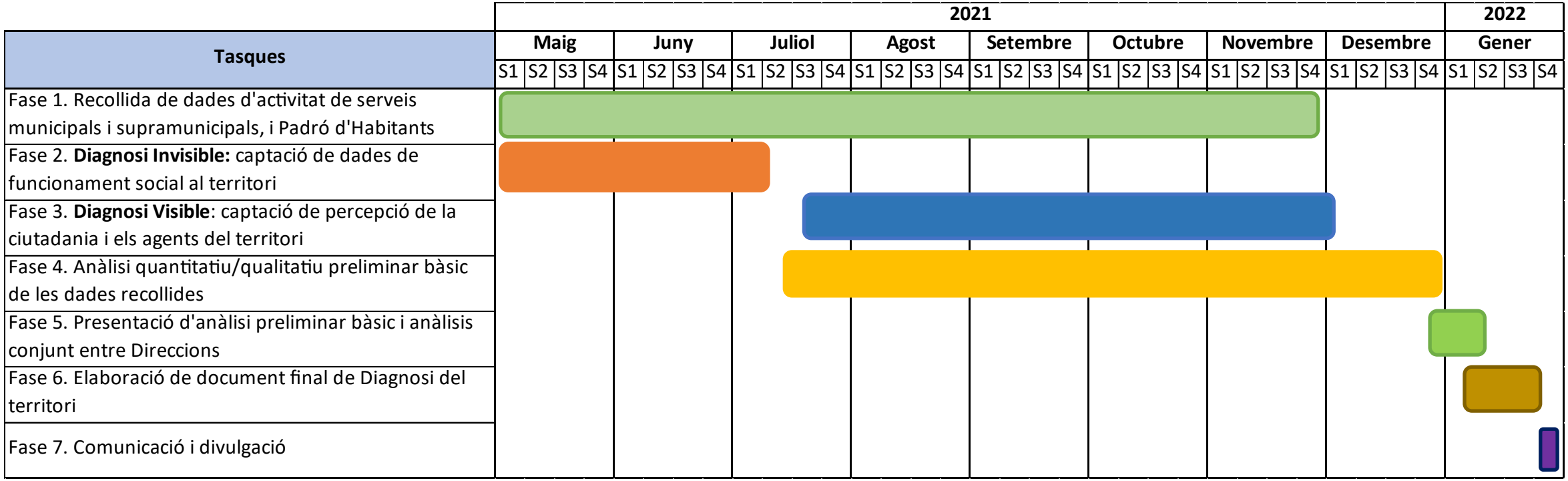
## LA DIAGNOSI SOCIAL PRÈVIA



# PILOT ÀREA 3 D'INTERVENCIÓ SOCIAL: ROCAFONDA – PALAU

## LA DIAGNOSI SOCIAL PRÈVIA

### CRONOGRAMA PREVIST

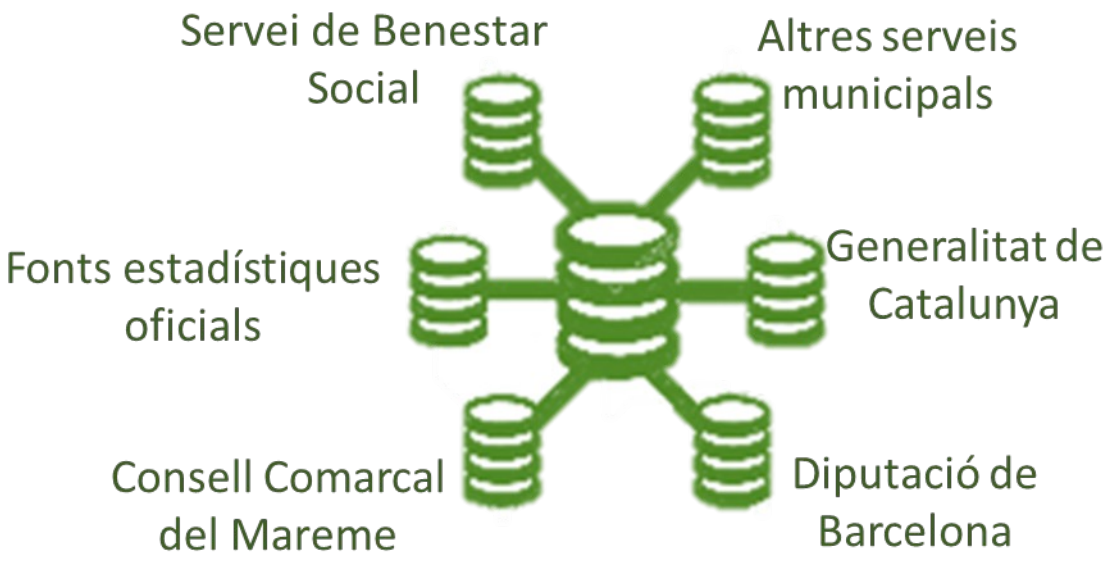


## FASE 1. Recollida de dades oficials

### Què s'ha fet?

Sol·licitud de dades disponibles sobre el territori (barris Rocafonda i Palau) a:

- Serveis municipals amb incidència a la zona i Padró municipal d'habitants
- Generalitat de Catalunya
- Diputació de Barcelona
- AQUAS
- Consell Comarcal del Maresme
- Fonts estadístiques oficials (IdesCat, Hèrcules, INE, etc.)



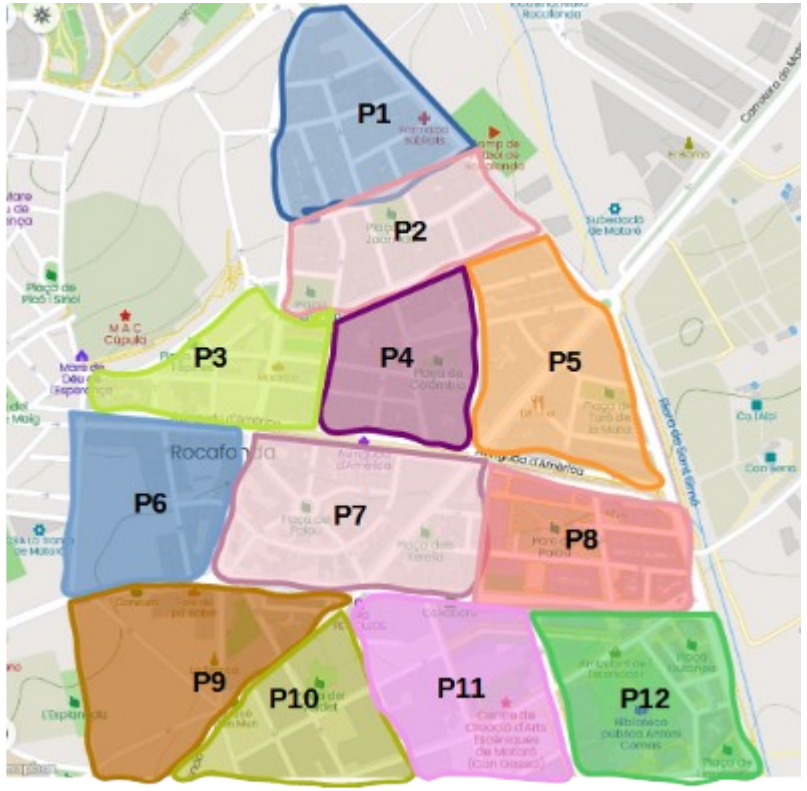

### Quan s'està fent?

Entre l'1 de maig i fins 30 de novembre de 2021

## FASE 2. DIAGNOSI INVISIBLE: el funcionament social

### Què s'ha fet?

Divisió territorial en **12 parcel·les** que abasten els barris de Rocafonda i de Palau, i programació de **6 registres d'observació no participant a cada parcel·la**, en diferents dies de la setmana i horaris (**matins, tardes i nits**) de dilluns a diumenge.



## FASE 2. DIAGNOSI INVISIBLE: el funcionament social

### Què s'ha mesurat?

De cadascuna de les parcel·les, d'acord amb les seves característiques, s'ha recollit la següent informació, carrer a carrer:

Activitat de les persones als carrers

Activitat d'establiments (per tipologia)

Activitat a parcs i places

Activitat als voltants de les escoles

### Quan s'ha fet?

Entre el 8 i el 30 de juny de 2021.

## FASE 3. DIAGNOSI VISIBLE: la percepció

### Què s'ha fet?

Entrevistes semiestructurades i trobades d'anàlisi de percepcions sobre el territori a **agents formals i informals** dels barris (Rocafonda i Palau).

...i altres serveis municipals

# LA DIAGNOSI SOCIAL PRÈVIA

## Principals resultats preliminars

Què diuen les **dades objectives**?

### Demografia i economia

Situació demogràfica no equilibrada* en edat i origen de la població

Índex socioeconòmic més baix de Mataró (63,90/100)

Elevat volum d'ocupacions i re-ocupacions d'habitatges

53,62% de la població és atesa per SSB. Un 56,17% d'aquesta, per cobertura de necessitats bàsiques, i un 21,36% per emergència habitacional

### Educació i ocupació

Elevat abandonament escolar (especialment, en nois)

Índex d'atur elevat (dels més alts de la ciutat). Precarietat laboral molt elevada, especialment en joves i dones

Índex de cobertura econòmica per prestacions elevat.

Un 11% de la població adulta no té ingressos (regulats)

### Salut i Dependència

11,87% de la població atesa per SSB té dependència reconeguda. Major part (87%) amb cuidadors no professionals.

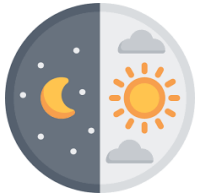
Evolució ascendent de casos d'atenció per salut mental (especialment dones i menors)

# LA DIAGNOSI SOCIAL PRÈVIA

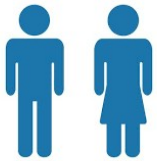
## Principals resultats preliminars

Quines **dinàmiques socials s'observen**?

### Als carrers



Desequilibri de ús i deambulació (per volum i per tipus) dels carrers entre el dia i la nit (a partir de les 20:00h).



Desequilibri en l'ús i demabulació (per volum i per tipus) dels carrers entre homes i dones (afectació important en franges de vespre-nit)

Desequilibri en l'ús i demabulació (per volum i per tipus) dels carrers entre les diferents generacions

### Parcs, places i establiments

Desequilibri en l'ús de parcs i places (zones massificades i zones desertes - infants i famílies). Elevat ús d'equipaments fora dels barris de l'Àrea 3.

Dinàmiques anormals en el funcionament d'alguns espais (parcs i places).

Volum elevat de comerços tancats o amb ús irregular.

### Entre persones

Volum d'interacció multicultural:
- Molt baix en adults, especialment entre dones
- Pràcticament inexistent en majors de 65 anys
- Elevat en infants.

Elevat ús de l'espai públic per interacció entre persones, especialment entre col·lectius d'homes migrants.

# LA DIAGNOSI SOCIAL PRÈVIA

## Principals resultats preliminars

Què **diuen les persones** (agents formals i informals)?

### Principals elements positius

**Bona xarxa de suport veinal**

**Rica xarxa d'entitats i associacions**

**Elevada implicació** de serveis municipals, educació i sanitat

### Principals elements negatius

Percepció d'**inseguretat/ indefensió**

Percepció d'**incivisme per brutícia**

**Percepció de** manca de resposta de les institucions

Percepció d'**incivisme per soroll**

# PILOT ÀREA 3 D'INTERVENCIÓ SOCIAL: ROCAFONDA – PALAU

## CRONOGRAMA PREVIST

| | ETAPES PROJECTE PILOT DE TRANSFORMACIÓ ÀREA 3 D'INTERVENCIÓ SOCIAL | 2021 | | | | 2022 | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Setembre | Octubre | Novembre | Desembre | Gener | Febrer | Març | Abril | Maig | Juny | Juliol | Agost | Setembre | Octubre | Novembre | Desembre |
| 1 | Configuració de l'equip de treball del Pilot | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Preparació dels espais de treball a C.C. Rocafonda | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Inici del Projecte - Acte | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Avaluació inicial | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Avaluació intermitja | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Avaluació final | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Redacció de memòria i divulgació de resultats | | | | | | | | | | | | | | | | |

# PILOT ÀREA 3 D'INTERVENCIÓ SOCIAL: ROCAFONDA – PALAU

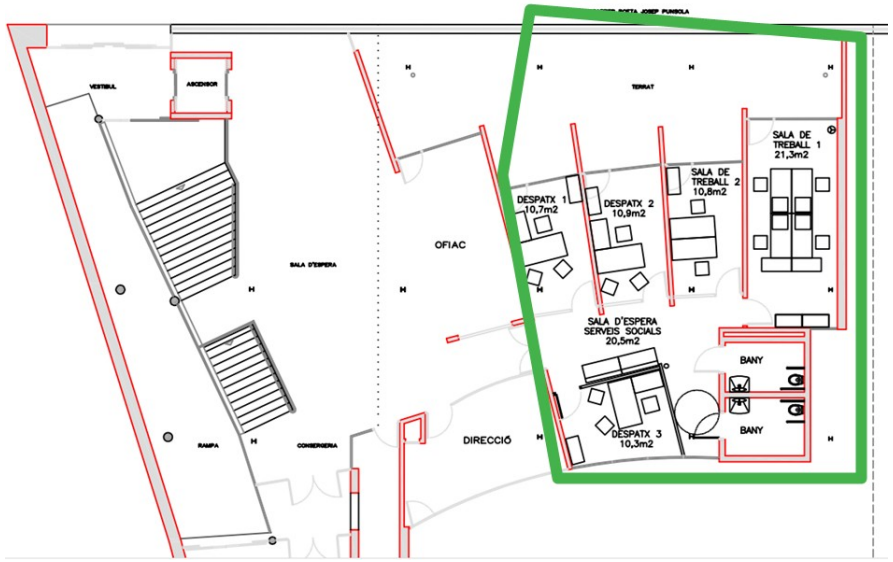
## L'EQUIP

**8 professionals**

de diferents especialitats
(Infància, Promoció i Dependències)
+
1 Coordinadora

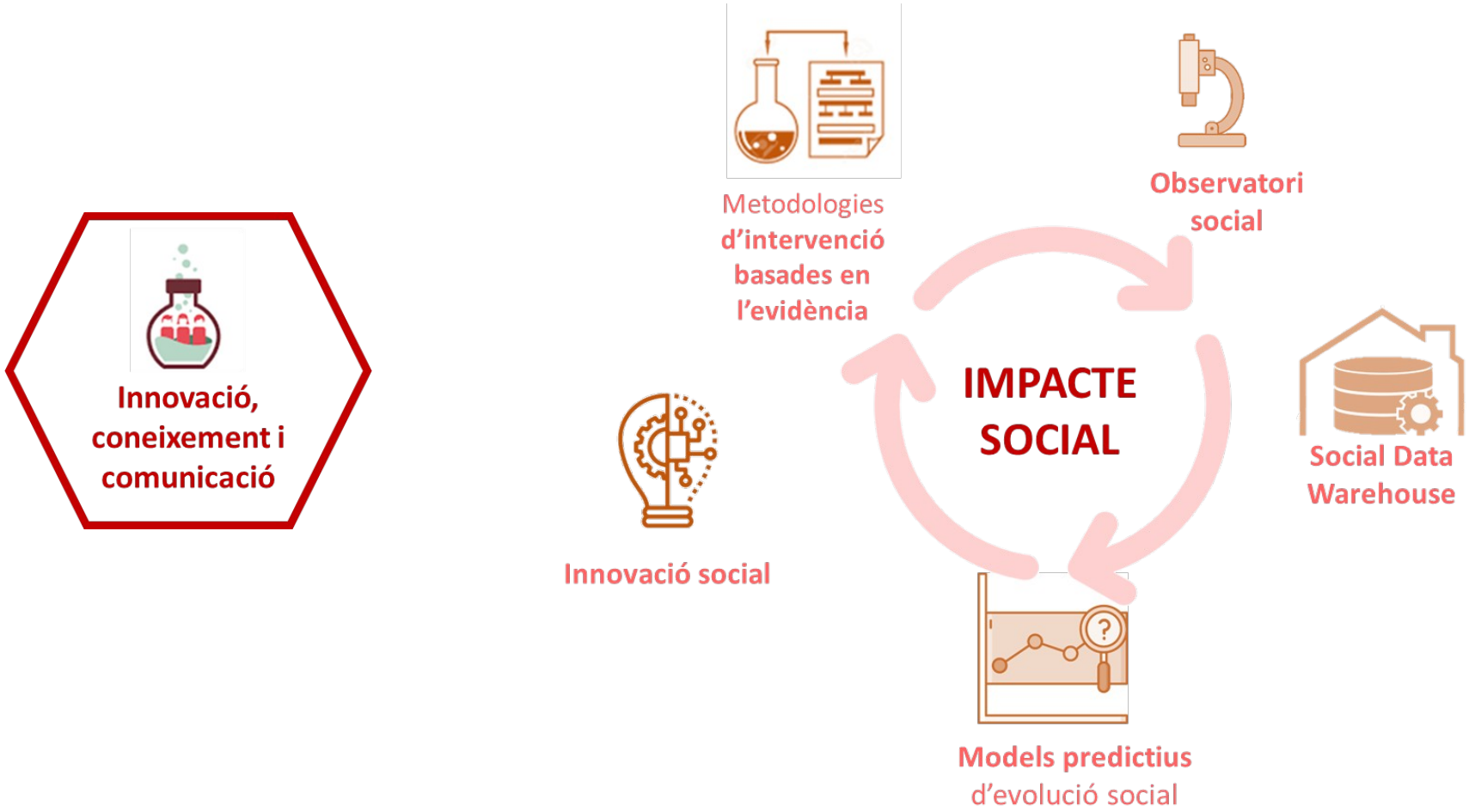
# PILOT ÀREA 3 D'INTERVENCIÓ SOCIAL: ROCAFONDA – PALAU

## L'ESPAI



Primera planta C.C. Rocafonda

# Laboratori d'Accions de Benestar Social (LABS)

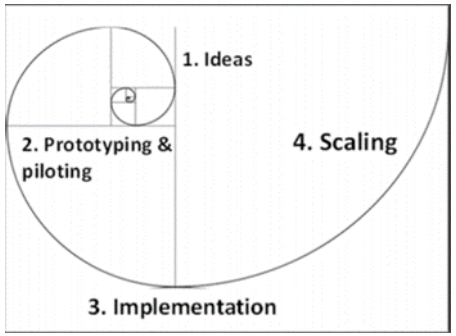


# Creació de LABS

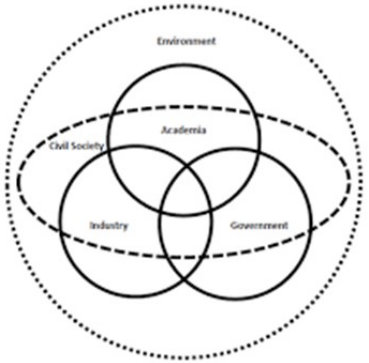
## Justificació

Una de les palanques de la transformació dels Serveis Socials Bàsics és la **Innovació social, coneixement i comunicació**, que permeti establir els processos d'innovació bàsics, partint de la quíntuple hèlix:

1.La identificació de noves necessitats socials, cobertes o no cobertes adequadament
2.Desenvolupament de noves solucions en resposta a aquestes necessitats
3.Implementació i avaluació de l'eficàcia de les noves solucions  per satisfer les necessitats socials
4.Ampliació de les innovacions socials eficaces (escalada)




Procés innovació social




Quíntuple hèlix

## Objectius principals

En un context social i econòmic complex, es proposa la creació d'un laboratori vinculat a Benestar Social, amb un doble objectiu:

1 **Creació i construcció d'innovació social** que permeti la **millora efectiva de les intervencions socials**, a través de la prova i consolidació de noves metodologies d'intervenció social basades en l'evidència

2 **Generació permanent de coneixement social** (processos, mecanismes, dinàmiques i realitats) que sigui d'utilitat tant en l'àmbit de Benestar Social, com tots els altres àmbits que incideixen directa o indirectament sobre la societat, permetent **generar impacte social en l'actuació de tots els àmbits municipals**

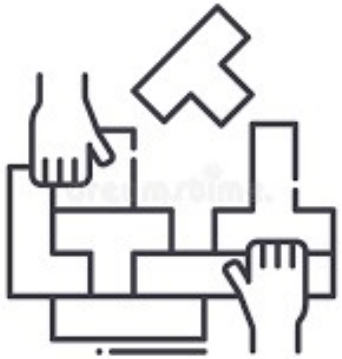
LABS

# Creació de LABS

## Objectius específics

Amb el propòsit que el LABS pugui assolir els objectius plantejats, cal acondicionar l'espai interior per tal que pugui adaptar-se (de forma flexible) a les necessitats següents:

**Espai de projecció** d'idees



**Espai de co-creació, prototipatge i experimentació**

**Espai relacional** amb la ciutadania

**Espai d'anàlisi i generació i divulgació del coneixement** generat

Ajuntament de Mataró

LABS

# Creació de LABS

## Tipologia d'activitats del LABS

D'acord amb els objectius establerts, el LABS acollirà diferents tipologia d'activitats orientades a la consecució dels següents reptes amb impacte social:

- Experimentar per crear **noves metodologies d'intervenció social basades en l'evidència**
- Elaborar estudis de la situació, funcionament i dinàmiques socials, a partir de la creació d'un **Observatori Social** que permeti, entre d'altres, elaborar diagnosis socials comunitàries
- **Incorporar el màxim d'informació social (dades)** possibles a la Oficina de dades, per tal d'analitzar el funcionament de l'organització i la societat
- Treballar **models predictius d'evolució social**, útils pel desenvolupament, entre d'altres, de plans de prevenció social
- **Co-crear innovació social**, amb la ciutadania i la resta d'agents socials, davant dels reptes i noves necessitats detectades

Alguns exemples d'experimentació en noves metodologies:

Model mixte d'atenció a la dependència

Models de cobertura de necessitats bàsiques

Models de parentalitat

Models d'intervenció social digital

LABS

# Moltes gràcies per la vostra atenció!

Ajuntament de Mataró