

Memòria i informe de gestió 2015

Consorci de Serveis Socials de Barcelona

1. Presentació

- 1.1. Missió**
- 1.2. El Consell de Govern**
- 1.3. Les actuacions del Consell de Govern i la Comissió Mixta**

2. Els serveis del Consorci

- 2.1. El servei d'atenció a la infància en risc i desemparada**
- 2.2. El servei d'atenció a les persones amb discapacitats**
- 2.3. El servei d'atenció a les dones que han patit violència masclista**
- 2.4. El servei d'atenció a les persones en situació de dependència**
- 2.5. El servei d'atenció a les persones amb drogodependències**

1. Presentació

La Carta Municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre, crea a l'article 61, el Consorci de Serveis Socials de Barcelona i el defineix com un ens associatiu entre la Generalitat de Catalunya (60%) i l'Ajuntament de Barcelona (40%).

El Consorci de Serveis Socials té personalitat jurídica pròpia i independent de la de les administracions consorciades, així com capacitat de ser titular de drets i obligacions, dins els límits establerts per l'ordenament jurídic. Es regeix per uns estatuts propis i per l'esmentada Carta Municipal. L'òrgan de govern superior del Consorci és el seu Consell de Govern. Està presidit per l'Honorable Consellera del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya i vicepresidit per l'Il·lustríssima segona Tinenta d'Alcaldia de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

1.1. Missió

El Consorci consolida, completa i desenvolupa una xarxa de serveis socials universal i de qualitat per la ciutadania de Barcelona, mitjançant la planificació estratègica i la gestió dels serveis socials especialitzats per tal de garantir, molt especialment, la cobertura de les necessitats socials dels col·lectius amb més risc d'exclusió. De manera destacada el Consorci programa, presta i gestiona els serveis socials d'atenció especialitzada d'abast superior, que impliquen funcions de valoració, diagnòstic, tractament, suport o rehabilitació.

El Consorci també pot, si s'escau: elaborar la planificació general en matèria de serveis socials a l'àmbit del municipi de Barcelona, l'aprovació de la qual correspon al Consell Executiu de la Generalitat de Catalunya; proposar al Govern de la Generalitat la reglamentació de les entitats, els serveis i els establiments, públics i privats, que prestin serveis socials en el municipi de Barcelona; organitzar la informació a la ciutadania i proporcionar el suport informatiu, d'avaluació i estadístic a les tasques ordenadores i planificadores dels serveis socials; i emetre informe pel que fa a les sol·licituds relatives a l'atorgament de subvencions i convenis formulats per la Generalitat de Catalunya o l'Ajuntament de Barcelona amb l'Estat o altres entitats públiques o privades que afectin el municipi Barcelona, en l'àmbit funcional del Consorci.

Igualment, d'acord amb els seus Estatuts, el Consorci de Serveis Socials de Barcelona pot exercir, també, les competències que, si s'escau, li deleguin les dues administracions consorciades.

1.2. El Consell de Govern

D'acord amb l'article 10 del decret 113/2006 de 25 d'abril de constitució del Consorci, és part de l'estructura del mateix, el Consell de Govern, com a òrgan superior del consorci. Es compon de la persona titular de la Presidència, la persona titular de la Vicepresidència, 5 membres en representació de la Generalitat de Catalunya i 3 membres en representació de l'Ajuntament de Barcelona, nomenats lliurement per les administracions consorciades.

Presidència

Hble. Sra. Dolors Bassa i Coll

Consellera de treball, Afers Socials i famílies

Vicepresidència

Ima. Sra. Laia Ortiz Castellví

Segona tinenta d'alcaldia de Drets Socials

Vocals

Josep Ginesta i Vicente

Secretari General del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Sr. Francesc Iglesias i Riumalló

Secretari d'afers socials i famílies

Sr. Oriol Amorós i March

Secretari d'Igualtat, Migracions i ciutadania

Joan Ramon Ruiz i Nogueras

Director General de Protecció Social

Ricard Calvo i Pla

Director general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

Ima. Laura Pérez Castaño

Regidora de Cicle de Vida, Feminismes i LGTBI

Sr. Ricard Fernández Ontiveros

Gerent de l'àrea de Drets Socials

Sr. Jordi Sánchez Masip

Gerent de l'Institut Municipal de Serveis Socials i director d'Acció Social

Amb veu i sense vot

Sra. Maria Eva Beas Cruz

Secretària del Consell de Govern

Sr. Josep Pera Colomé

Gerent del Consorci de Serveis Socials de Barcelona

1.3. Les actuacions del Consell de Govern i la Comissió Mixta

En les sessions del Consell de Govern s'aproven els pressupostos previstos per a cada exercici, les liquidacions pressupostàries, els comptes anuals i s'encomanen al Consorci tasques concretes del seu àmbit competencial.

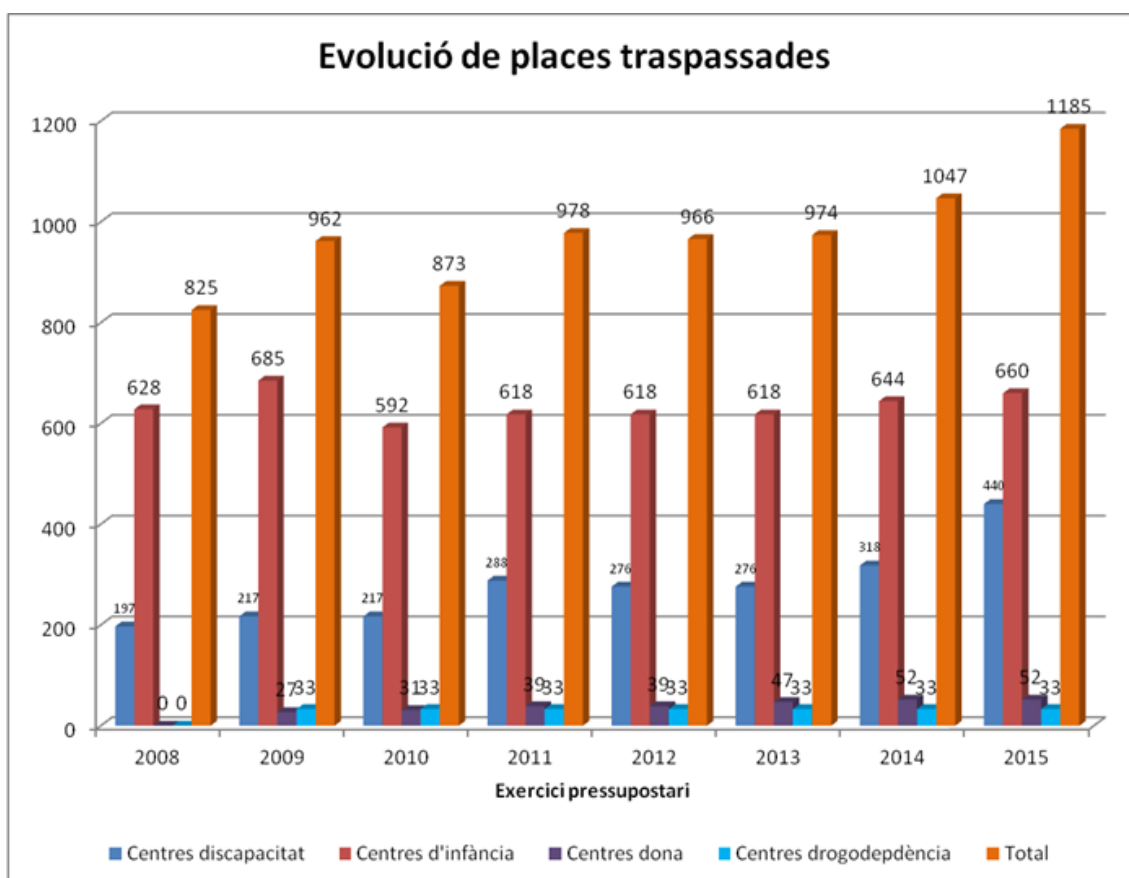
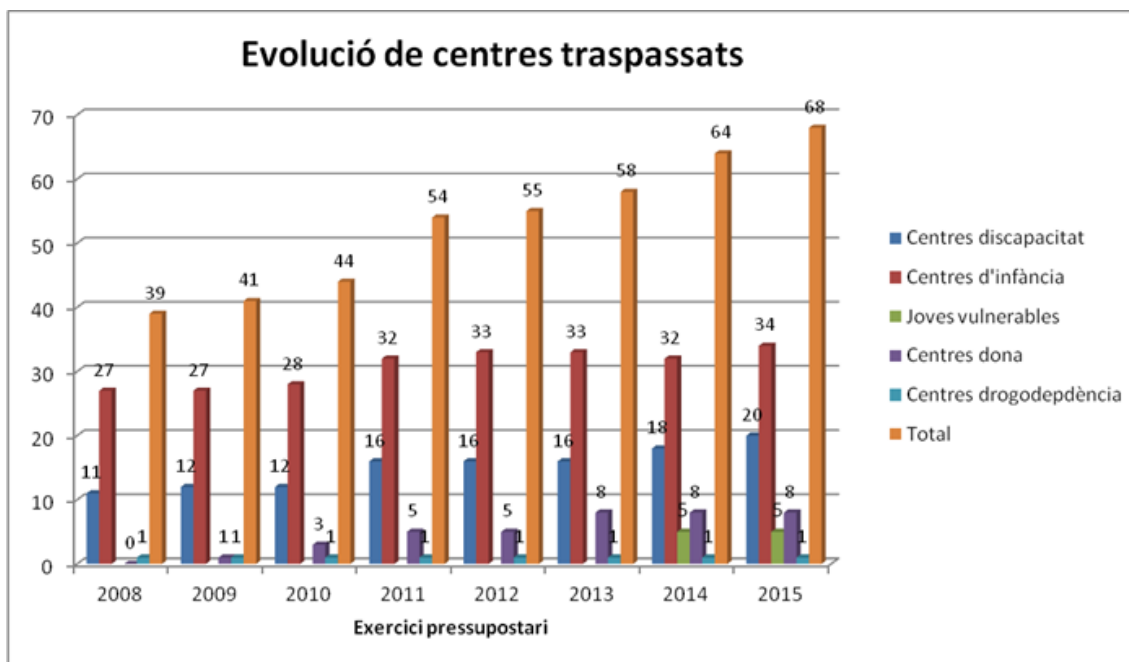
En aquestes sessions també es fa el seguiment de les principals tasques encomanades al Consorci: la gestió dels centres i serveis especialitzats traspasats en els àmbits de l'atenció a la infància i a l'adolescència en risc; de les dones que han patit violència masclista; de l'atenció a les persones amb discapacitat; de l'atenció a persones amb drogodependències, així com les tasques de coordinació i suport al desplegament de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (LAPAD) a la ciutat de Barcelona.

El Consorci també compta amb la Comissió Mixta, integrada per membres d'ambdues administracions consorciades. Es tracta d'una comissió que es reuneix per avaluar i acordar els traspasos al Consorci, que posteriorment valida el Consell de Govern.

Al llarg de 2015 es van executar el tres traspasos que havien estat proposats per la Comissió Mixta i acordats pel Consell de Govern l'any anterior. Es tractava en l'àmbit d'infància, de dues Cases d'Infants (Paulo Freire i Alexandre Galí) i, en l'àmbit de la discapacitat, de la Residència Esclat Marina Físics amb 50 places).

També durant el 2015 i en l'àmbit de la discapacitat, es va finalitzar el procés de posada en marxa de la Llar residència Llull i de la Residència Estímia, que van passar de les 16 places cadascuna el 2014, a completar la seva capacitat amb 24 i 30 places respectivament.

Aquests dos nous recursos a la ciutat, s'havien inaugurat i iniciat la seva activitat l'any anterior, fruit d'un conveni entre el Departament, l'Ajuntament i el Consorci. En aquest mateix conveni s'acordava la posada en marxa de la Residència ASPACE (19 places per a persones amb paràlisi cerebral amb diferents necessitats de suport de 18 a 65 anys) tal com es va fer a l'inici de 2015.



2. Els serveis del Consorci

El Consorci de Serveis Socials de Barcelona atén cinc àmbits de gestió de serveis especialitzats: atenció a la infància en risc i desemparada; atenció a les persones amb discapacitats; atenció a les dones que han patit violència masclista; atenció a les persones dependents i atenció a les persones drogodependents.

Organitzativament, a cadascun d'aquests àmbits els correspon un Servei específic del Consorci, excepte en el cas d'infància i dona que depenen del mateix equip.

El Consorci, a més, compta amb els serveis d'Informació i comunicació, administració general, planificació i serveis jurídics, els donen suport als àmbits especialitzats abans esmentats.

El total de recursos traspassats que gestionava el 2015 de manera directa, delegada o concertada el Consorci de Serveis Socials de Barcelona és de 68 que impliquen una oferta global de 1.185 places.

2.1 Atenció a la infància en risc i desemparada

En Infància i Adolescència la tasca del CSSBCN té diversos vessants. S'encarrega de la gestió directa i la supervisió dels centres propis (CA Llimoners, CRAE Sant Andreu i CRAE Toni Julià) i de la gestió, seguiment, coordinació i supervisió de la resta de recursos residencials (de gestió delegada o col·laboradora), les Cases d'Infants i els pisos de joves vulnerables.

En l'àmbit de l'atenció a la infància en risc i desemparada el Consorci doncs gestiona directament o realitza el control de la gestió d'un total de 39 recursos residencials que sumen una oferta per a l'atenció de 660 places.

La supervisió dels centres residencials consisteix en vetllar per la qualitat del recurs, acompanyar en la gestió dels equipaments, assessorar en la intervenció educativa i dirigir i assumir el procés de revisió i validació de la documentació tècnica corresponent. El Consorci també ha de proporcionar eines i formació útil per a l'acció educativa als equips dels centres, garantint una correcta ràtio de professionals així com la seva titulació.

Les tasques desenvolupades pel Consorci tenen la finalitat d'intentar aportar valor afegit als centres i als infants i adolescents objecte de la intervenció. Es tracta d'actuacions de promoció del lleure, renovació d'espais, col·laboració en programes

d'educació i salut, participació en circuits, xarxes i espais de coordinació, tant a nivell institucional, com amb el conjunt de serveis que treballen o incideixen en l'àmbit de la infància o l'adolescència a la ciutat.

Aquestes actuacions també comprenen la promoció de projectes complementaris o de tall innovador en l'activitat habitual dels centres amb l'objectiu de facilitar nous recursos que complementin els ja existents i que ajudin a millorar la qualitat de l'atenció dels infants i dels adolescents, com és el cas del projecte Jo Torno a Casa.

2.1.1 Població atesa

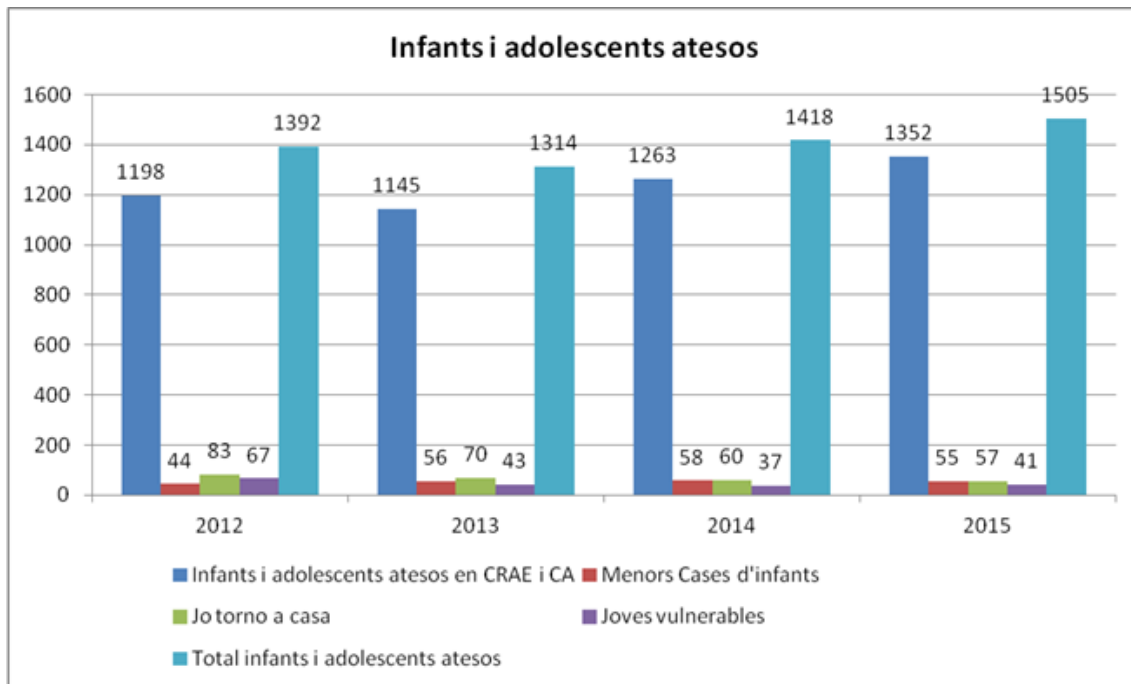
PROJECTE	2015	2014	2013	2012
Centres de menors (CRAE i CA)	1.352 infants /adolescents	1.263 Infants / adolescents	1.145 Infants / adolescents	1.198 Infants/adolescents
Cases d'Infants	41 famílies i 55 infants i adolescents	35 famílies i 58 infants	29 famílies i 56 infants	30 famílies i 44 infants
Joves Vulnerables	41 joves	37 joves	43 joves	67 joves
Jo Torno a Casa	45 adults de 30 famílies i 57 infants i adolescents 41 derivats + 16 germans	72 adults de 33 famílies i 60 infants 47 derivats + 13 germans	60 adults de 34 famílies i 70 infants 54 derivats +16 germans	77 adults de 42 famílies i 83 infants 62derivats + 21 germans
Total infants i adolescents	1.505	1.418	1.314	1.392
Total persones ateses	1.591	1.525	1.403	1.499

En el conjunt total de CRAE i CA es van atendre 1.352 infants i adolescents, nombre lleugerament superior a l'any anterior. Les Cases d'Infants van atendre 55 infants i 41 famílies durant el 2015.

El nombre d'infants i adolescents atesos pel programa Jo Torno a Casa ha estat de 57 pertanyents a un total de 30 famílies.

Finalment, els joves vulnerables (que tenen majoria d'edat per decret de fiscalia i són menors d'edat per passaport) atesos al circuit de pisos del Consorci i de l'Ajuntament de Barcelona va ser de 41.

Al llarg del 2015 es van atendre un total de 1.591 persones, de les quals 1.505 són infants, adolescents i joves vulnerables.



2.1.2 Gestió i seguiment de centres

CENTRE	TIPUS DE GESTIÓ	TIPOLOGIA	EDAT	SEXE	PLACES
CENTRE D'ACOLLIMENT GAUDÍ	Col·laborador	CA	12 a 18	M	28
CENTRE D'ACOLLIMENT MAS PINS	Gestió delegada	CA	12 a 18	M	30
CENTRE D'ACOLLIMENT CAUI JOSEP PALLACH	Col·laborador	CA	0 a 12	MX	26
CENTRE D'ACOLLIMENT TALAIA	Gestió delegada	CA	13 a 18	F	30
CENTRE D'ACOLLIMENT CODA I	Col·laborador	CA	12 a 18	M	25
CENTRE D'ACOLLIMENT ELS LLIMONERS	Propi	CA	0 a 12	MX	27
TOTAL CA					166
CASA MILÀ	Col·laborador	CRAE	12 a 18	MX	14
CRAE MARAGALL	Col·laborador	CRAE	16 a 18	M	25
RESIDÈNCIA KAIRÓS	Col·laborador	CRAE	14 a 18	F	20
LA LLAR - SUARA	Col·laborador	CRAE	16 a 18	F	10
LA LLAR COLLSEROLA	Col·laborador	CRAE	4 a 15	MX	20
RESIDÈNCIA MINERVA	Col·laborador	CRAE	4 a 18	MX	24
SANTS MEDIR	Col·laborador	CRAE	4 a 16	MX	17
CASAS DE FAMÍLIA NAZARET	Col·laborador	CRAE	4 a 16	F	29
CASA DE FAMÍLIA TRAFALGAR	Col·laborador	CRAE	4 a 16	MX	6
CASA SOLAZ INFANTIL	Col·laborador	CRAE	2 a 14	MX	16
LES PALMERES	Col·laborador	CRAE	3 a 18	MX	12
LLAR CLAUDINA	Col·laborador	CRAE	4 a 16	MX	6
LLAR SANT JOSEP MUNTANYA	Gestió delegada	CRAE	3 a 18	MX	57
LLAR TURÓ BLAU	Col·laborador	CRAE	3 a 12	MX	10
MARIA REINA	Col·laborador	CRAE	3 a 12	MX	24
OBRA NTRA. SRA. DE FÀTIMA	Col·laborador	CRAE	0 a 5	MX	30
DOLORS ALEU	Col·laborador	CRAE	15 a 18	F	10
LA SALLE	Col·laborador	CRAE	4 a 16	MX	8
RESIDÈNCIA VILAPISCINA	Col·laborador	CRAE	6 a 18	MX	14
LLAR EL NINO - ASPASIM	Col·laborador	CRAE	A partir de 12	MX	4
LLAR LA PUÇA - ASPASIM	Col·laborador	CRAE	8 a 13	MX	8
URRUTIA	Gestió delegada	CRAE	3 a 18	MX	12
JOAN TORRAS	Col·laborador	CRAE	12 a 18	M	20
TONI JULIÀ	Propi	CRAE	3 a 18	MX	16
COMUNITAT INFANTIL DE SANT ANDREU	Propi	CRAE	6 a 18	MX	22
TOTAL CRAE					434
CASA D'INFANTS CARME AYMERICH	Col·laborador	CI	3 a 18	MX	14
CASA D'INFANTS PAOLO FREIRE	Col·laborador	CI	3 a 18	MX	8
CASA D'INFANTS ALEXANDRE GALÍ	Col·laborador	CI	3 a 18	MX	8
TOTAL CI					30
TOTAL					630
3 Pisos FUNDACIÓ INICIATIVES SOLIDÀRIES	Col·laborador	JV		M	18
2 Pisos CEPAIM	Col·laborador	JV		M	12
TOTAL JOVES					30
TOTAL places					660

2.1.2.1 Supervisió general de la gestió de CRAEs i CAs

Al llarg de l'any 2015 el Consorci de Serveis Socials de Barcelona ha supervisat la gestió de 31 centres de protecció per infants i adolescents tutelats per la DGAIA a la ciutat de Barcelona (25 CRAE i 6 CA).

L'any es va iniciar amb una roda de visites als centres amb doble finalitat: presentar la nova cap del servei l'Àlicia Castillon i, alhora, presentar el nou tècnic incorporat al servei, en Toni Pérez. El 2015, doncs, es recuperava l'estructura bàsica de tres persones amb què comptava el servei ja al 2013 i que, per diverses circumstàncies s'havia vist aminorada al llarg de 2014.

Una constant en les reunions amb les direccions dels centres al llarg del 2015 van ser les observacions per part d'aquests sobre el perfil de nois i noies cada cop més complexes (major nombre d'incidències i gravetat d'aquestes, problemes de salut mental, escapoliments amb situacions de risc, etc.)

El treball de control, seguiment i suport que s'ha realitzat amb els centres ha consistit en:

- L'acompanyament en la gestió dels equipaments.
- Vetllar per uns estàndards de qualitat del recurs i de la intervenció.
- Assessorar en el procés de revisió de la documentació tècnica troncal dels centres i validar posteriorment aquesta documentació.
- Garantir una correcta ràtio i titulació de l'equip de professionals.
- Proporcionar als equips dels centres eines i formació útil per al desenvolupament de la seva tasca.

El seguiment dels diferents centres ha implicat un treball conjunt amb les seves direccions, donant suport tant en la identificació de les seves necessitats com en la posterior intervenció per tal de satisfer-les. Tot plegat ha requerit una comunicació continuada bé de forma presencial, a través del correu electrònic o telefònicament. La metodologia de treball ha estat en tot moment molt flexible, adaptant-se a la realitat i les necessitats dels centres, i presentant-se com un acompanyament i un suport a les direccions en la gestió del recurs, l'atenció als i les infants i adolescents i el lideratge de l'equip de professionals.

INFANTS I ADOLESCENTS ATEOS EN ELS CENTRES DE PROTECCIÓ (CRAEs, CA)

2015	2014	2013	2012
1352 Infants / adolescents	1.263 Infants / adolescents	1.145 Infants / adolescents	1.198 Infants/adolescents

Al llarg de l'any 2015 s'ha anat consolidant el treball amb els centres que l'any 2014 es van traspasar al Consorci de Serveis socials de Barcelona (CRAE Urrutia, CRAE Joan Torras, i CRAE Toni Julià).

Un altre aspecte important són els canvis en la direcció dels centres. Al llarg de l'any 2015 només s'ha realitzat el canvi de direcció en el CRAE La Salle.

2.1.2.2. Suport i acompanyament tècnic

Documentació tècnica

Un dels aspectes fonamentals amb el treball que s'ha realitzat als centres és la supervisió de la documentació tècnica. Aquest ha estat un aspecte bàsic, ja que ha facilitat el fet d'unificar els criteris de qualitat en l'atenció, així com fer un seguiment més sistemàtic de les pràctiques educatives dels diferents centres.

Durant el 2015 s'ha realitzat devolutiva presencial de la memòria 2014 i programació 2015 a tots els recursos i serveis al llarg del primer semestre, s'ha continuat revisant i fent devolutiva de les programacions específiques de períodes de vacances (Nadal, Setmana Santa i estiu) i s'ha treballat en 39 documents de 22 centres diferents, concretament s'ha treballat amb 7 PEC, 13 RRI i 19 normatives. D'aquests, s'han validat oficialment 7 documents: dos PEC, un RRI i quatre normatives.

2015	Projecte educatiu de Centre (PEC)	Reglament de Règim Intern (RRI)	Normativa bàsica de convivència
En revisió	Sant Andreu, Urrutia, Fàtima, Toni Julià, Llimoners.	Natzaret, Kairós, CAUI, Talaia, Sant Josep de la Muntanya, Gaudí, La Llar, Llar Collserola, Minerva, Sants Medir, Dolers Aleu, Vilapicina	Casa Milà, Casa Solaz, Els Llimoners, Llar Collserola, Palmeres, Toni Julià i CAUI, CODA, Dolers Aleu, la Llar, Mas Pins, Minerva,, Pisos Maragall, Sant Andreu, Vilapicina.
Treballat i validat	CRAE Maragall, CAUI	Mas Pins	La Salle, Llar Claudina, Turo Blau, Sants Medir.

Equips professionals

En relació a l'acompanyament dels equips professionals, cal assenyalar que en el cas dels centres propis, lògicament, el seguiment de les qüestions referides al personal s'ha realitzat de manera més intensa.

Es manté la supervisió dels equips professionals en els centres propis (CA Llimoners, CRAE Sant Andreu i CRAE Toni Julià), amb l'objectiu de millorar l'efectivitat dels equips de professionals i prevenir els riscos psicosocials associats a la pràctica professional.

A més, s'ha continuat donant suport als centres pel que fa a la revisió de les diferents eines metodològiques amb la finalitat que aquestes s'erigeixin com a útils i pertinents.

Durant l'any 2015 s'ha continuat amb l'anàlisi del personal voluntari anual amb l'objectiu de conèixer el nombre de voluntaris que hi ha a cada centre, les funcions que desenvolupen, el procés de selecció i coordinació d'aquest personal, i a partir d'aquestes dades elaborar un protocol de voluntariat pels CRAEs i CA.

Formació

Del 2015, també cal destacar una aposta més intensa per la formació, destacant-ne tres projectes.

La jornada formativa sobre inhalants, a càrrec del Servei d'orientació sobre drogues adreçada als centres amb joves amb problemes de drogadicció per consum de substàncies inhalants. Hi assistiren 13 persones dels centres de casa Milà, CODA, Gaudí, Mas Pins, Inclusió Maragall, Kairós i Talaia, així com representants de la EFI 1 de la DGAIA.

Un curs sobre ètica aplicada als centres d'infància i adolescència, a càrrec d'Esther Busquets. Hi participaren professionals dels centres propis del Consorci i dels sis centres gestionats per les entitats Ciutat i Valors i EDUVIC.

La tercera formació va consistir en la presentació d'un nou material consistent en un recull de recursos pedagògics per treballar les masculinitats amb adolescents i joves des d'una perspectiva de gènere. Creat des del projecte *Canviem-ho* (un projecte del Servei d'Atenció a Homes per la promoció de relacions no violentes (SAH), dependent de l'Ajuntament de Barcelona).

Des del servei de infància, la tècnica Georgina Oliva va participar com a ponent en les jornades "La infància desenfocada: una aproximación al trabajo integral con menores expuestos/as a la violencia de género", que va tenir lloc al novembre de 2015 a Las Palmas de Gran Canaria, organitzada per la Consejería de Igualdad del Cabildo Insular de Gran Canaria.

2.1.2.3. Incidències

Al llarg del 2015 el seguiment i l'abordatge de les incidències dels centres tant internes com respecte l'entorn s'han mantingut per part del Consorci de Serveis Socials de Barcelona. Pel que fa a les incidències internes, cal dir que s'han obert quatre expedients administratius.

En relació amb les incidències externes, s'ha continuat amb la mateixa línia de treball iniciada fa uns anys de prevenció comunitària relacionada amb la ubicació dels centres per a infants i adolescents tutelats per la DGAIA. Des del CSSBCN s'han impulsat reunions periòdiques amb els serveis i professionals de la xarxa d'aquells centres que han tingut més conflictes veïnals. Així, s'han realitzat reunions amb professionals de prevenció dels districtes, amb els equips d'educadors de carrer, amb l'equip de mediació de l'Ajuntament de Barcelona, amb els Mossos d'Esquadra (ME), la Guàrdia Urbana (GUB) i les direccions dels centres, realitzant també reunions amb veïns i veïnes quan s'ha produït algun conflicte.

El 2015 s'han realitzat en aquest marc de prevenció de conflictes, 24 iniciatives, principalment treballant amb els tres territoris amb què ho fem habitualment:

- El Districte de Sarrià, pel CA Mas Pins, amb qui s'ha continuat fent el seguiment del impacte del centre a l'entorn sociocomunitari. S'ha treballat de manera molt intensa amb el districte, les diferents associacions i els veïns, tant per fer mediació en algun conflicte puntual, com en la línia de desfer alguns prejudicis.
- El Districte d'Horta-Guinardó, pel CRAE Pisos Maragall. S'ha continuat abordant les incidències que han sorgit als voltants del centre i s'ha treballat sobre aspectes relacionats amb la neteja, els sorolls, la col·laboració amb entitats, etc.
- El Districte de Gràcia, on s'ha fet seguiment de les queixes veïnals respecte del soroll del CA Gaudí i les incidències al voltant del centre. Les mesures que ha pres el centre per reduir el soroll han començat a donar els resultats esperats. Les queixes dels veïns han disminuït de forma significativa, arribant a reconèixer l'esforç fet pels i les professionals del centre d'acolliment.

Cal fer esment de la situació problemàtica detectada al districte de Ciutat Vella en relació als adolescents tutelats i residents en centres de protecció a la infància i l'Adolescència que consumeixen substàncies volàtils (dissolvent i cola principalment).

A partir de la detecció de la situació, es va crear al mes de desembre una comissió específica de seguiment amb els centres de protecció implicats, els recursos sociosanitaris que treballen per a la deshabitació de substàncies perjudicials per a la salut (SOD i CAS), l'equip d'educadors de carrer de l'Ajuntament de Barcelona (especialitzat en joves estrangers) i el Consorci de Serveis socials de Barcelona.

La finalitat amb la qual s'ha creat aquesta comissió ha estat la de fer un seguiment intensiu dels casos implicats, identificar disfuncions en les diferents gestions realitzades, posar en marxa accions de millora tant pel que fa a la comunicació i coordinació entre els diferents recursos que atenen a aquests joves com en la pròpia intervenció socioeducativa i sociosanitària, i identificar bones pràctiques en la intervenció global amb aquests joves.

2.1.3. Altres recursos

Des del Consorci de Serveis Socials de Barcelona, amb la voluntat de donar resposta a les noves realitats emergents es venen impulsant, en els darrers anys, recursos alternatius o complementaris al model tradicional de centres residencials i d'acollida per a infants i adolescents.

Els recursos principals dels quals fa seguiment el Consorci són les Cases d'Infants i els Joves Vulnerables.

2.1.3.1. Cases d'Infants

El projecte Cases d'Infants és un projecte destinat a nens, nenes i adolescents de 3 a 18 anys, no necessàriament tutelats/es per la DGAIA, i les seves famílies, que ofereix tant un lloc residencial per als infants i adolescents, com un espai d'intervenció amb les famílies. L'objectiu bàsic és millorar les relacions familiars, capacitar els pares i mares, potenciar les seves habilitats marentals i paternals, i en definitiva, treballar per tal que les condicions familiars que motivaren l'ingrés dels infants no es reproduïxin, facilitant a mig termini el retorn de l'infant o adolescent a casa seva.

S'ofereixen tres tipologies de places associades a diferents nivells d'intensitat en la intervenció professional: residencial (intervenció amb les famílies dins del servei i acollida residencial dels nens, nenes i adolescents al llarg de la setmana), intermitent (intervenció combinada dins del servei i a casa uns dies a la setmana) i de suport (intervenció a domicili uns dies a la setmana).

Pel que fa a l'assignació de places i seguiment dels casos de Barcelona, s'han valorat 29 casos nous, dels quals, 21 s'han acceptat (el 72%) i 3 s'han denegat (10%). També s'ha fet seguiment de 34 casos. S'ha mantingut l'assistència i participació en la Comissió de Seguiment del projecte a nivell nacional.

Al 2015 es va completar el traspàs definitiu al CSSBcn, acordat l'any anterior, de les dues Cases d'Infants (Paulo Freire i Alexandre Galí) que encara no en depenien directament. Des del CSSBcn es fa el seguiment de la gestió de les tres cases d'infants (les dues esmentades, més Carme Aymerich), com es fa amb els CRAEs de la ciutat: supervisió de la infraestructura, del personal, dels processos d'intervenció, de la documentació tècnica o de possibles conflictes veïnals.

CASES D'INFANTS

2015	2014	2013	2012
41 famílies i 55 infants	35 famílies i 58 infants	29 famílies i 56 infants	30 famílies i 44 infants

2.1.3.2 Joves Vulnerables

El projecte de joves vulnerables consisteix en el servei d'habitatge temporal compartit amb suport socioeducatiu per a joves immigrants no acompanyats en situació de vulnerabilitat.

És un recurs pont, que permet garantir un millor procés d'inserció social i d'autonomia personal. Es realitza un pla de treball global i les condicions d'estada són d'un període de prova o adaptació inicial d'un mes i una estada total de tres mesos, prorrogable fins un màxim de tres mesos més.

Els destinataris d'aquests recursos són menors no acompanyats tutelats per l'administració pública però que són declarats majors d'edat per la Fiscalia atenent als dubtes sobre la validesa dels seus documents acreditatius de l'edat i segons els resultats de les proves òssies. Per altra banda, també poden ser joves que tot just han complert la majoria d'edat, però que per les seves característiques són considerats altament vulnerables davant de les condicions de vida que suposa estar sense llar i sense família. Aquests arriben al projecte a través dels educadors de carrer de l'Ajuntament.

Aquest projecte és gestionat per la Fundació CEPAIM-ACISI amb 2 pisos de 6 places i per la Fundació Iniciatives Solidàries amb 3 pisos de 6 places cadascun. El projecte ofereix, doncs, un total de 30 places. La coordinació d'aquest projecte es realitza des de l'Àrea Jurídica del Consorci des del 2015.

L'estada en els pisos suposa tot un conjunt de tasques de suport realitzades per les entitats gestores i pel Consorci. El Consorci ofereix l'acompanyament i l'assessorament en els tràmits vinculats amb estrangeria i amb l'obtenció de l'empadronament. També col·labora amb les entitats en la recerca de possibles sortides laborals i amb aspectes relacionats amb la seva formació.

La disminució paulatina del nombre de joves que passen pel recurs es deu bàsicament a dos factors: el primer es la denegació sistemàtica del permís de residència per part de la subdelegació del govern; el segon és l'intent d'obtenir la residència per la figura de l'arrelament. Això comporta l'acreditació de 3 anys d'empadronament al territori. Ambdós motius comporten que arribin menys nois subsaharians i que els que arribin romanguin mes temps als pisos.

Durant el 2015 el nombre de joves atesos ha estat de 41.

JOVES VULNERABLES				
2015	2014	2013	2012	2011
41 joves	37 joves	43 joves	67 joves	93 joves

2.1.4. Projectes

2.1.4.1. Jo torno a casa

El Programa Jo Torno a Casa es un servei d'acompanyament als nens, nenes i adolescents i a les seves famílies, durant el procés de desinternament i acoblament de nou al domicili familiar, després d'haver estat acollit en CRAE o Centres d'acollida.

Gestionat per EDUVIC, es tracta d'una tasca complementària a la què fan els EAIA, per tal de fer una intervenció d'acompanyament i apoderament de tots els membres de la família, des d'una vessant socio-educativa i terapèutica, en el seu retrobament.

El seguiment que es fa del projecte és mensual i les funcions específiques del CSSBCN pel que fa a aquest seguiment són les de garantir un bon funcionament del servei, donar suport i facilitar les gestions i contactes que els professionals del servei puguin necessitar, coordinar i afavorir la participació dels diferents serveis implicats en l'atenció dels menors (EAIA, serveis socials i JTC), així com prestar especial atenció a aquells casos que requereixen d'una supervisió o assessorament extern.

Al llarg del 2015 s'han atès 57 infants i/o adolescents de 30 famílies. La gran majoria de famílies han aconseguit el retorn dels seus fill/es, donat que han estat capaces de consolidar un entorn familiar estable i protector.

El valor afegit del projecte es sosté en diversos eixos. En primer lloc, es tracta d'una resposta especialitzada, intensiva i acotada en un temps, amb una proposta tècnica de treball amb la família realitzada pel seu professional referent. També es treballa a partir de les capacitats de la família i es promou un treball en xarxa amb tots els agents i recursos que poden afavorir l'evolució positiva del cas. Finalment, es treballa en processos d'acompanyament del les famílies per tal que coneguin els serveis que tenen al seu barri i estableixin relacions cordials i adequades amb el seu entorn.

JO TORNO A CASA				
2015	2014	2013	2012	2011
45 adults de 30 famílies 57 infants i adolescents 41 derivats + 16 germans/es	72 adults de 33 famílies 60 infants /adolescents 47 derivats i 13 germans / nes	60 adults de 34 famílies 70 infants /adolescents 54 derivats i 16 germans / nes	77 adults de 42 famílies 83 infants/ adolescents 62derivats, més 21 germans/nes	86 adults de 38 famílies 73 infants/ adolescents 47 derivats, més 26 germans/nes

2.1.4.2. Altres projectes

Canviem-ho

En la línia de treballar la transversalitat de gènere en els serveis d'infància i adolescència, des del CSSBCN conjuntament amb el programa Canviem-ho de l'Ajuntament de Barcelona, un projecte de detecció de conductes sexistes dins dels centres de nois adolescents. Es tracta de veure quin nivell d'interiorització de comportaments masclistes i de pautes de masculinitat tradicionals tenen tant aquests nois, com els qui treballen en aquests centres, per tal de poder corregir-les en posterioritat.

Durant l'any 2015 el projecte va continuar als centres d'acollida CODA, Mas Pins i Gaudí, i als CRAE Casa Milà, Joan Torres i Pisos Maragall.

Espais de reflexió ètica

La formació en ètica i l'impuls d'Espais de Reflexió Ètica (ERE) és una prioritat de treball del Consorci de Serveis Socials de Barcelona. Aproximadament un terç dels centres participen en algun Espai de Reflexió Ètica. Els centres propis tenen un ERE cadascun, mentre que d'altres centres participen d'un ERE com a entitat. Com a mínim, hi ha 40 professionals amb acreditació i de la trentena de centres, 11 participen en un ERE.

Dels centres propis al 2015 seguien actius els Espais de Reflexió Ètica (ERE) al CA Llimoners i al CRAE Sant Andreu. Aquests espais consisteixen en petits grups propers a la realitat de cada recurs que tenen per objectiu reflexionar sobre els diferents conflictes i dilemes que apareixen en l'atenció i oferir una millor qualitat en les intervencions socials incorporant la perspectiva ètica en la pràctica quotidiana de la intervenció social.

2.1.5. Coordinació institucional i cívica

El CSSBCN promou el treball en xarxa i col·labora estretament amb els àmbits corresponents de les administracions consorciades, així com amb les entitats gestores dels recursos de la ciutat.

Aquest treball en xarxa implica, entre altres, la coordinació amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (DGAIA) per posar en comú les línies d'actuació amb els centres.

Al llarg de l'any 2015 es va seguir amb la tasca de promoure i participar en espais de coordinació i intercanvi d'experiències i coneixement entre diversos serveis i institucions, amb l'objectiu complementari de promoure la interrelació entre les diversos agents que intervenen en l'àmbit d'infància i adolescència.

En primer lloc cal esmentar la coordinació entre els centres i els recursos especialitzats: el Centre d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències d'Horta-Guinardó (CAS) i el Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD). Aquesta coordinació consisteix en fer el seguiment dels casos relacionats amb consum de drogues dels centres d'acollida i CRAEs on es detecten aquests consums. A més s'ofereix informació i formació al personal tècnic dels centres. Els centres participants són: Pisos Maragall, Mas Pins, Talaia, Kairós, Casa Milà, Gaudí, Portal de l'Àngel, Dolors Aleu i Joan Torras.

El treball en xarxa ha resultat fonamental en les activitats mediadores i/o facilitadores, especialment quan hi hagut problemes de coordinació o desavinences entre els centres i altres agents que puguin intervenir en un determinat cas.

El CSSBcn impulsa la coordinació amb els educadors de carrer mitjançant trobades periòdiques. Assisteixen a aquestes trobades Pisos Maragall, Mas Pins, Talaia, Kairós, Dolors Aleu, La Llar, Portal de l'Àngel, Casa Milà, Gaudí, Joan Torras i Minerva. Tots

aquests centres tenen joves i adolescents amb conductes de risc i que realitzen escapoliments de forma habitual. Amb la col·laboració dels educadors/es de carrer, es fa el seguiment d'aquests joves, de les activitats que realitzen i dels espais de trobada que utilitzen a la ciutat de Barcelona. També es fa el seguiment dels casos que més preocupen als centres.

També cal ressenyar alguns espais en què el CSSBCN lidera la coordinació, com la Taula de coordinació amb el Servei de Mediació i Assessorament Tècnic de Justícia Juvenil (SMAT) i la Taula de coordinació amb l'equip de Medi obert on hi participen els centres de Barcelona amb població adolescent. S'hi aborden qüestions de coordinació entre justícia i centres, s'actualiza la informació dels serveis, es fa seguiment de casos, es posa en comú l'evolució del perfil de nois i noies ateses, les característiques i necessitats de les famílies, etc.

Al marge de la participació en espais més formals de la xarxa, el Consorci es coordina periòdicament i de forma bilateral, amb altres administracions i entitats de l'àmbit. S'han fet trobades específiques amb els districtes per abordar conflictes veïnals i de seguretat pública; amb els EAIA per tal d'anar valorant la coordinació entre aquests i els centres; amb l'Espai de Visites Biològiques de la DGAIA (EVIA) per tal de treballar conjuntament un protocol de visites biològiques entre aquest servei i els CRAE i centres d'acollida, i amb la DGAIA, amb qui es fan trobades de coordinació a tots els nivells amb certa regularitat.

Un altre aspecte a destacar del treball en xarxa és la potenciació de la relació entre centres per part del CSSBCN. Les direccions dels centres tenen poques oportunitats per trobar-se entre elles i intercanviar experiències i unificar i compartir criteris. Per aquest motiu hem impulsat espais de trobada com ha estat la Jornada sobre el treball de l'autonomia en els i les adolescents. També hem fomentat que les direccions poguessin visitar altres centres per tal de veure com és el funcionament global o d'algun aspecte determinat d'altres centres d'acollida o CRAE.

Finalment cal esmentar les reunions i trobades que mantenim al llarg de l'any amb totes les entitats que gestionen els recursos d'infància i adolescència a la ciutat.

2.2. Atenció a les persones amb discapacitats

En l'àmbit de la discapacitat, el CSSBCN és el responsable de la gestió dels centres propis, així com del seguiment tècnic i control de la gestió dels centres residencials i de dia concertats per persones amb discapacitat física o intel·lectual amb necessitat de suport extens o generalitzat de la ciutat de Barcelona.

Els objectius principals del seguiment tècnic durant el 2015 han estat:

- Garantir que els diferents models d'intervenció i els programes individuals d'atenció respectin els drets de ciutadania de les persones que hi viuen, promoguin la seva qualitat de vida i fomentin la seva inclusió social.
- El control de la gestió assegurant una correcta execució del pressupost previst, responent de manera eficient i eficaç a les incidències que és donen en el transcurs del exercici ja sigui per motiu de les persones residents o per qüestions econòmiques.
- L'enfortiment de la coordinació amb els diferents dispositius de l'Administració.
- L'acompanyament i suport en el projecte de vida personal de les persones ateses en els centres residencials.
- La planificació de futurs traspassos de recursos i el seguiment de la possible obertura de nous equipaments a la ciutat de Barcelona.
- La creació d'espais de reflexió ètica en residències, promovent la reflexió, la millora continua i la relació entre els professionals dels diferents centres.
- L'impuls i el suport a les iniciatives innovadores que aposten pel foment de l'autonomia dels usuaris i la seva qualitat de vida, així com de les bones pràctiques professionals i els sistemes de gestió de les entitats.
- Promoure el pas d'un model assistencial basat en l'atenció i la rehabilitació de les persones amb discapacitat a un model que garanteixi l'exercici dels drets de ciutadania de les persones que viuen en residències.

2.2.1. Població atesa

En l'atenció a les persones amb discapacitats el Consorci va gestionar o fer el seguiment de la gestió de 20 serveis: 17 centres residencials i 3 centres de dia.

Els centres disposen d'una oferta per a l'atenció a les persones amb discapacitat de 440 places (318 el 2014). Les 440 places es classifiquen en: 397 residencials (260 per a persones amb discapacitat física i 137 per discapacitat intel·lectual) i 43 places de centre de dia.

Pel que fa a les places residencials, a desembre de 2015 hi havia a Barcelona 260 places d'atenció residencial per a persones amb discapacitat física, que respecte al 2014 representa un augment del 90%. Majoritàriament amb necessitat de suport generalitzat i grau III.

Igualment, a finals de 2015 el Consorci gestionava 137 places per a persones amb discapacitats intel·lectuals i pluridiscapacitat, les mateixes que al 2014, tot i que es treballava per la posada en marxa i el traspàs immediat al gener de 2016 d'un recurs de 26 places i quedava pendent de traspàs un nou recurs amb capacitat per a 48 persones.

SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT – CSSBCN – 2008/2015								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
CENTRES RESIDENCIALS								
Esclat Marina								50
Estímia							16	30
FCPC (c/Llull)							16	24
Amilcar	18	18	18	14	14	14		
Emilio Benedetti	32	32	32	32	32	32	32	32
Joan Trias	32	32	32	32	32	32	32	32
Maria Feixa / Vigatans	29	29	29	29	29	29	29	35
Maria Teresa Serra				12	12	12	12	12
Valldaura	24	24	24	24	24	24	24	24
Aspasim Sarrià	12	12	12	12	12	12	12	12
La Puça	10	10	10	10	10	10	10	10
La Xinxeta	10	10	10	10	10	10	10	10
La Palmera Verneda	8	8	8	8	8	8	8	8
Els Porxos	10	10	10	10	10	10	10	10
Poble Nou	12	12	12	12	12	12	12	12
Montserrat Betriu				24	24	24	24	24
Tres Pins				27	27	27	27	27
Guru	24	24	24	24				
Aspace Montjuïc								45
Total residencial	197	197	197	256	232	232	274	397
CAE								
Oràlia		20	20	20	20	20	20	20
Montserrat Betriu				12	12	12	12	11
Tres Pins					12	12	12	12
Total CAE	0	20	20	32	44	44	44	43
TOTAL	197	217	217	288	276	276	318	440

2.2.2. Gestió i seguiment de centres

Als quadres següents s'observa la classificació dels centres gestionats pel Consorci de Serveis Socials a la ciutat de Barcelona. En aquesta classificació especificuem el tipus de gestió (pròpia, delegada i concertada), el número de places, així com el titular del servei.

SERVEIS RESIDENCIALS PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT FÍSICA / PARÀLISI CEREBRAL

NOM DEL CENTRE	GESTIÓ	PLACES	TITULAR DEL SERVEI
EMILIO BENEDETTI	Concertada	32	Llars de l'Amistat Cheshire
JOAN TRIAS	Concertada	32	Llars de l'Amistat Cheshire
VIGATANS	Concertada	35	Apip - Acam
MARIA TERESA SERRA	Concertada	12	Afap
LLULL	Concertada	24	FCPC
ESTIMIA	Concertada	30	Fundació Estimia
ESCLAT MARINA	Concertada	50	Fundació Esclat
ASPACE MONTJUÏC	Concertada	45	Associació Aspace
TOTAL		260	

SERVEIS RESIDENCIALS PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL / PLURI DISCAPACITAT

NOM DEL CENTRE	GESTIÓ	PLACES	TITULAR DEL SERVEI
ASPASIM SARRIÀ	Concertada	12	Aspasim
LA PUÇA	Concertada	10	Aspasim
LA XINXETA	Concertada	10	Aspasim
LA PALMERA – VERNEDA	Concertada	8	Pere Mitjans
ELS PORXOS	Concertada	10	Pere Mitjans
POBLE NOU	Concertada	12	Pere Mitjans
MONTSERRAT BETRIU	Delegada	24	Fundació Vallparadis
TRES PINS	Delegada	27	Fund. Sant Pere Claver
VALLDAURA	Pròpia	24	CSSBCN
TOTAL		137	

CENTRES D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA

NOM DEL CENTRE	GESTIÓ	PLACES	TITULAR DEL SERVEI
ORÀLIA	Propi	20	CSSBCN
MONTSERRAT BETRIU	Delegada	11	Fundació Vallparadis
CAE TRES PINS	Delegada	12	Fundació Sant Pere Claver
TOTAL		43	

2.2.2.1. Supervisió general de la gestió

L'objectiu principal del CSSBcn en l'àmbit de la discapacitat és garantir que el model de gestió dels centres compleixi el mandat de la Llei de Serveis Socials de Catalunya i que

els programes d'atenció individual dels residents contemplin activitats que promoguin la seva qualitat de vida, fomentin la inclusió social i respectin els seus drets de ciutadania.

Per aconseguir aquest objectiu es realitza el seguiment i l'acompanyament tècnic a cadascun dels serveis que conforma l'estructura d'atenció residencial per a les persones amb discapacitat de la ciutat. Generalment, aquest acompanyament tècnic s'inicia en el moment que el Consorci rep un encàrrec de posada en marxa d'un nou centre o, per altra banda, es comunica que properament un centre serà traspassat.

Seguiment i acompanyament dels serveis

El model de gestió CSSBCN en matèria d'atenció a les persones amb discapacitat es basa en la proximitat i el seguiment continuat dels serveis. Això implica la possibilitat de realitzar visites programades amb una elevada freqüència; visites sense programar, i la possibilitat d'assistir als consells de participació i a les reunions dels equips tècnics, especialment en aquells casos que s'han de prendre decisions davant de situacions complexes. Tot això comporta un coneixement molt directe del dia a dia dels centres, dels residents i dels seus familiars.

Com cada any el CSSBcn ha participat en reunions de reflexió i anàlisi de situacions complexes en les residències, especialment en aquelles que atenen persones amb discapacitat física. Hem treballat coordinadament tant amb el Servei d'Atenció a les Persones de les Comarques de Barcelona com amb el servei d'Inspecció i Registre del Departament.

Igualment, el Consorci ha intervingut en accions de mediació i resolució de conflictes vinculats a situacions pròpies de la convivència, malentesos, incompliments del règim intern, discrepàncies sobre els nivells i intensitats de l'atenció, etc. Tot això a través d'entrevistes i reunions amb les persones directament implicades.

Per altra banda, en els seguiments tècnics hem tingut la possibilitat de participar en les reunions amb les direccions dels centres, analitzant problemàtiques vinculades amb l'atenció directa i reflexionant sobre qüestions que preocupen els professionals.

Hem realitzat reunions i sessions de treball per tal d'optimitzar recursos i millorar processos d'atenció. En algunes d'aquestes sessions hem integrat els residents dels diferents centres amb l'objectiu d'incorporar les seves mirades i la seva veu en l'anàlisi de les situacions.

També hem col·laborat i organitzat xerrades amb els residents amb l'objectiu d'informar sobre qüestions que els preocupen, aclarir l'abast i límits de la prestació del servei residencial o intentar millorar la convivència.

També hem entrevistat a residents i familiars quan ha fet falta ja sigui per assessorar en qüestions de caire personal, per orientar en processos d'incapacitació, o per gestionar rebuts impagats pel serveis residencial.

Un aspecte al qual hem dedicat una part important dels esforços en matèria de seguiment i gestió ha estat l'anàlisi econòmica i el seguiment de la desocupació en els centres. Una bona gestió de l'ocupació de les places és garantia d'una gestió eficaç i eficient.

L'aportació dels usuaris en el conjunt de recursos s'ha situat en l'equivalent al 13, 87% del total.

Posada en marxa de nous equipaments

Al gener del 2015 es va realitzar, per part del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, el traspàs de la residència Esclat Marina. Aquest centre dona resposta a les diferents necessitats de suport de 50 persones amb paràlisi cerebral i/o pluridiscapacitat.

Durant l'any 2015 també es va finalitzar el procés de posada en funcionament de la Llar residència Llull i de la residència Estímia. Aquest equipaments es van obrir l'any 2014 al 50 % de la seva capacitat registral, gràcies a la coordinació tècnica i econòmica entre l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya. Però va ser al llarg de 2015 que van completar la concertació de places al 100%.

Des de l'obertura dels serveis i fins la concertació total de les places amb el suport econòmic i tècnic de l'Institut Municipal de Discapacitat es varen poder oferir places de respir a persones i famílies que tenien alguna urgència o necessitat de descans.

El centre Llull és la primera llar residència de Barcelona especialitzada en persones amb paràlisi cerebral. Els seus residents durant el dia assisteixen a diferents centres ocupacionals i de dia de la ciutat.

La residència Estímia pertany a la fundació del mateix nom (anteriorment denominada Auxília) amb una llarga experiència en l'atenció i promoció dels drets de les persones amb discapacitat i les seves famílies.

Fruit de l'esmentat acord de col·laboració entre l'Ajuntament i la Generalitat, al febrer del 2015 es varen poder concertar 19 places de residència per persones amb paràlisi cerebral i altres patologies del desenvolupament amb necessitat de suport generalitzat a la residència Aspace-Montjuic de l'Associació Aspace. Al setembre del mateix any es va poder ampliar el concert fins a la totalitat de les places registrades: 45.

Aquest equipament pot acollir persones que tenen problemes de salut importants afegits a la seva discapacitat.

Les tres noves residències, seguint la normativa vigent, van constituir els Consells de participació on hi estan representats els usuaris, els treballadors i els familiars. Per tal de posar-los en marxa, des del Consorci i en coordinació amb les direccions dels serveis, vàrem mantenir reunions amb els usuaris i familiars per tal de motivar la seva participació.

2.2.2.2. Suport i acompanyament tècnic

A més a més del seguiment i suport tècnic ordinari i quotidià a la gestió dels centres s'han establert quatre objectius, de valor afegit a mig termini, específics de l'àmbit de l'atenció a persones amb discapacitat:

- Que els equips de treball de les residències incorporin metodologies de treball centrades en la persona i d'acompanyament , incloent de forma estable valors ètics que permetin als residents gaudir d'una vida bona.
- Que les pràctiques assistencials dels diferents serveis s'adaptin al mandat de la Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat.
- Incrementar la participació dels usuaris en els processos de decisió que els afecten a ells i a la seva vida sense que això suposi conflictes amb les seves famílies o tutors en el cas de persones que tenen modificada la capacitat d'obrar.
- Sistematitzar processos de recerca per tal d'avaluar les pràctiques, la qualitat dels serveis i la satisfacció dels usuaris.

Consells de participació

En tots els centres més grans de 25 places es van realitzar les reunions en el primer trimestre del any. En alguns centres més petits de 25 places es van fer reunions generals d'usuaris i familiars. En tots ells la participació va ser molt activa i, en general, es mostra satisfacció amb l'atenció rebuda.

Els temes recurrents en tots els casos van ser la preocupació amb l'increment del copagament per part dels usuaris per la prestació del servei (que en la majoria dels casos els deixa sense diners de butxaca per satisfer necessitats bàsiques) i la ràtio de personal d'atenció directa per atendre'ls.

Un altre tema que preocupa a persones ateses i famílies està relacionat amb processos de modificació de la capacitat d'obrar, el testament vital o les herències. Des del Consorci vam organitzar diverses xerrades i col·loquis per donar resposta a aquestes inquietuds.

L'alimentació també és un tema que inquieta a professionals i usuaris del centres i per aquest motiu també vàrem organitzar tallers sobre alimentació saludable.

Sempre que es realitzen activitats, encara que la idea inicial sigui d'un centre determinat, la convocatòria es fa extensible a tots els centres de característiques similars. Això permet reforçar la xarxa entre els centres, tant a nivell de persones ateses com de professionals.

2.2.3. Impuls i seguiment de projectes

Des de l'any 2012, com a eina per generar bones pràctiques i fomentar el diàleg i la discussió entre els professionals, des del Consorci es dona suport a la creació d'espais de reflexió ètica (ERE) en els centres residencials. En aquests espais també es tracta de pensar en les millors maneres de respondre als problemes ètics que van apareixen en l'atenció de persones amb diversitat funcional/pluridiscapacitat.

Al 2015 es van impulsar dos nous espais: el de la residència Aspace-Montjuic i el de les residències Emili Benedetti i Estímia. Aquests dos darrers centres comparteixen ERE. ja que l'expertesa dels professionals d'Emili Benedetti en l'atenció a persones amb discapacitat física i malalties neurodegeneratives podia donar suport a la posada en marxa de la residència Estímia, a més de la proximitat entre els centres.

L'ERE de la residència M^a Teresa Serra va deixar de funcionar temporalment. L'elevada rotació de personal i el canvi de direcció així ho van aconsellar. A desembre de 2015 tenien ERE tots els centres de la Fundació Pere Mitjans, la residència Tres Pins, Joan Trias, Aspace- Montjuic, Estímia i Emili Benedetti.

El Consorci també va impulsar un Espai de reflexió on hi participen els directors i directores dels centres i residents del mateixos. Cal destacar la importància que en les discussions sobre temes que afecten a les persones ateses en els serveis hi puguin participar els residents. Això ho fa més valuós però també més lent per la complexitat que té organitzar les sessions de treball. El debat d'aquest Espai al llarg de 2015 es va centrar en "la llibertat i l'autogovern de les persones amb necessitat de suport extens o generalitzat".

Seguint amb el compromís dels drets de les persones amb discapacitat vam participar activament en l'equip de treball que la Federació DINCAT va organitzar per a la creació del document "L'ètica de DINCAT". La Federació pretén que aquest document sigui una referència en el treball diari de les entitats federades.

En la mateixa línia el CSSBcn participa en un grup de treball creat a proposta del Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya per elaborar un document que sigui una eina útil pels professionals que acompanyen i orienten a persones que necessiten protecció i suport en la presa de decisions perquè tenen modificada judicialment la capacitat d'obrar.

Des de fa tres anys el CSSBcn forma part del comitè científic del Congrés Internacional de Bioètica que organitzen la Facultat de Filosofia de la Universitat de Barcelona, la Fundació Sant Pere Claver i el grup de recerca Aporia.

Al llarg de 2015, el Consorci va mantenir el suport a la implementació de la teràpia assistida amb gossos com a eina terapèutica per treballar aspectes cognitius, relacionals i d'autonomia de persones amb pluridiscapacitat. Està en procés la creació d'un vídeo documental per poder divulgar aquesta teràpia.

2.3. El servei d'atenció a les dones que han patit violència masclista

Els equipaments residencials per a dones que al 2015 gestionava el Consorci de Serveis Socials de Barcelona són 8: la casa d'acollida, 4 pisos pont per a dones que han patit violència masclista i 3 pisos d'acollida per a dones que han estat vinculades a xarxes de prostitució.

El seguiment dels recursos per a dones i els seus fills i filles consisteix en l'acompanyament en la gestió dels equipaments i en vetllar per uns estàndards de qualitat dels recursos i de la intervenció. Per norma general, aquest seguiment es realitza amb les direccions i es fa de forma periòdica de manera presencial i continuada a través de les noves tecnologies.

Aquesta tasca implica el seguiment dels casos, de la documentació tècnica, de les coordinacions, dels recursos amb altres agents derivants o intervinents de la xarxa. També es fa la supervisió de tot el què té a veure amb l'equip professional i les incidències en el funcionament del recurs. Alhora, s'incentiven espais de trobada i de reflexió per a la millora del funcionament i organització dels diferents recursos.

Pel que fa a la metodologia, des del Consorci s'aposta pel treball en xarxa, creant i impulsant espais de coordinació i articulació principalment entre els recursos i els agents derivants com són el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) i l'Agència per l'Abordatge Integral del Treball Sexual (ABITS).

Un altre aspecte a destacar del treball en xarxa és la potenciació de la relació entre els mateixos recursos. Les direccions dels centres tenen poques oportunitats per trobar-se entre elles i intercanviar experiències i unificar i compartir criteris, raó per la qual s'impulsen espais de trobada.

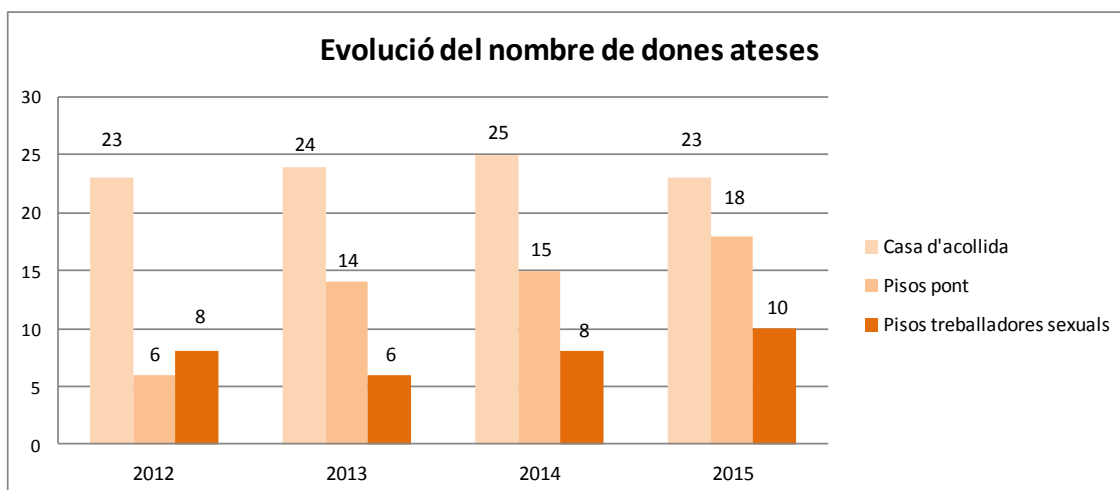
2.3.1. Població atesa

El conjunt de població atesa al 2015 en aquests recursos residencials ha estat de 51 dones i 44 nens, nenes i adolescents.

	2015	2014	2013	2012
Casa d'acollida	23 dones i 22 fills/es	25 dones i 21 fills/es	24 dones i 25 fills/es	23 dones i 24 fills/es
Pisos pont	18 dones i 20 fills/es	15 dones i 16 fills/es	14 dones i 17 fills/es	6 dones i 1 fill/a
Pisos per a treballadores sexuals	10 dones i 2 filles	8 dones	6 dones i 1 fill/a	8 dones i 14 fills/es
TOTAL	51 dones 44 fills/es	48 dones 37 fills/es	44 dones 43 fills/es	37 dones 39 fills/es

La població atesa a la Casa d'acollida es manté estable en relació als anys anteriors, mentre que l'atenció de dones en els pisos pont s'incrementa a partir de l'any anterior degut als traspassos. També ho fa, per la mateixa raó el nombre de dones ateses en els pisos per a treballadores sexuals, els quals, en general presenten una menor rotació de les places degut a les característiques de les dones que s'hi han atès.

Com ve passant des de fa un cert temps, augmenta el nombre de dones amb addiccions a tòxics a la casa d'acollida, moltes d'elles encara amb tractament.



2.3.2. Gestió i seguiment de centres

CENTRE	Núm. recursos	Nº PLACES
Casa d'acollida per a dones (àmbit violència masclista)	1 casa	27 places: 10 per a dones 17 a per als seus fills i filles
Pisos per a dones en procés d'autonomia (àmbit violència masclista)	4 pisos	20 places: (3 dones i 2 fills per pis com a màxim)
Pisos per a dones en procés d'autonomia (àmbit explotació sexual)	3 pisos	6 places: (2 dones per pis com a màxim)

Casa d'acollida per a dones que han patit violència masclista

La principal tasca del Consorci en l'àmbit de dona és la supervisió del funcionament de la casa d'acollida per a dones que han patit violència masclista, en tant que equipament propi i de gestió directa. Així doncs, s'ha continuat fent una supervisió estreta de la direcció, s'ha donat suport a l'equip educatiu i s'ha anat acompanyant en el treball tècnic.

Al llarg de l'any s'ha donat continuïtat a una línia de treball engegada l'any anterior entre les direccions de la casa i dels pisos per abordar la qüestió de les coordinacions i sinèrgies de treball d'ambdós equipaments amb el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA).

S'ha revisat i treballat conjuntament amb tots els dispositius d'atenció a la violència com són el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA, antigament l'EAD), el Centre Municipal d'Atenció a les Urgències (CMAU), la casa i els pisos, més l'Ajuntament de Barcelona i el Consorci un nou protocol de relacions entre aquests dispositius, per tal d'aclarir circuits i conceptes i consensuar línies d'intervenció conjuntes arran de la nova reorganització que ha suposat la posada en marxa del SARA.

Pisos pont per a dones que han patit violència masclista

Al llarg de 2015 el Consorci va mantenir el seguiment de la gestió de quatre pisos gestionats per INTRESS. En aquest pisos s'havien atès un total de 18 dones i 20 infants.

En el cas específic dels pisos pont, s'ha de destacar la consolidació enguany d'un instrument nou pel que fa a la intervenció amb les dones. Es tracta del copagament de tots aquells productes provinents de donacions privades. Els pisos reben periòdicament de part d'entitats o fundacions una sèrie de productes tals com productes d'higiene personal, neteja de la casa, etc. i es va decidir que les dones acollides aportarien una quantitat econòmica per al seu ús, en la línia d'apoderar-les i

preparar-les per a la vida autònoma un cop sortissin del recurs. Els diners aportats, es recullen en un fons comú que serveix per sufragar despeses comunes de la casa a demanda i consens de les mateixes dones, o serveixen per organitzar celebracions o sortides més lúdiques. Aquesta metodologia de treball persegueix la finalitat de treballar l'estalvi i la conscienciació del cost dels productes de primera necessitat i és també una estratègia per a treballar les habilitats i la convivència de les dones. Es valora molt positivament, tant des del recurs i les mateixes dones, com des del Consorci.

Pisos d'acollida per a dones que han estat en xarxes de prostitució

El procés d'autonomia de les dones que han estat víctimes de xarxes de prostitució consisteix en consolidar el procés d'apoderament iniciat durant el procés d'emergència i després de permanència que gestiona, conjuntament amb d'altres recursos SICAR.

Les dones que ja estan preparades i requereixen d'un espai menys protegit opten a viure en pisos compartits. El Consorci té tres pisos de dos places cada un, en els quals l'acompanyament educatiu es transforma en un seguiment i suport.

Els seguiments en els pisos d'autonomia es realitzen setmanalment de manera presencial, acompanyat d'un sistema de seguiment telefònic, en les ocasions que es precisen. Els seguiments poden ser individuals o conjunts. Aquests seguiments també poden implicar a la resta de professionals de les diferents àrees d'intervenció (advocada, psicòloga, insertora laboral i treballadora social).

En els seguiments individuals es tracten aspectes vinculats al pla individual de millora, la planificació econòmica, la salut i la dieta equilibrada, la formació i el mercat laboral, o els aspectes psicològics que es poden veure alterats o amb necessitat de reforç. En els seguiments conjunts es tracten temes relacionats amb la distribució de responsabilitats domèstiques com l'organització i manteniment de la llar, la mediació en conflictes de convivència o la consciència d'estalvi energètic.

El total de persones beneficiàries que han passat per aquests pisos durant el 2015 ha estat de 10 dones. La mitjana d'edat de les dones ateses té entre 18 i 24 anys i per tercer any consecutiu el col·lectiu de dones d'origen africà és majoritari.

2.3.3. Impuls i seguiment de projectes

Des de fa uns anys, el CSSBCN participa (i en alguns casos lidera) en diferents grups de recerca. L'objectiu és anar revisant, qüestionant i millorant la praxis professional, les estructures dels serveis o els canals de comunicació, coordinació i derivació de la xarxa en l'àmbit de l'atenció a les dones en situació de violència masclista. A més, el CSSBCN està present en els diferents espais de coordinació i debat per tal de treballar en xarxa amb altres administracions i dispositius de l'àmbit.

2.3.4. Coordinació institucional i cívica

Entre els espais de coordinació institucional i cívica cal destacar la participació en:

- Grup de Dones del Consell Municipal. Espai d'intercanvi de coneixements, anàlisi i reflexió on hi participen entitats, administracions i professionals destacats.
- L'Agència per a l'Abordatge Integral del Treball Sexual (ABITS). Organisme de l'Ajuntament de Barcelona per atendre a dones en situació de prostitució al carrer o víctimes de xarxes d'explotació sexual, que organitza trimestralment un espai de trobada de coordinació de la xarxa (Taula Tècnica). Hi participen les entitats (Sicar, Genera, Surt, Creu Roja, Àmbit Dona, Lloc de la Dona, APIP...) i les administracions (Oficina per la No Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona –OND-, els Punts d'Informació i Atenció a les Dones de l'Ajuntament de Barcelona –PIAD-, li es tècniques de prevenció dels districtes de la ciutat i el CSSBCN) que treballen amb aquest col·lectiu de dones.
- Circuit BCN contra la violència envers les dones. És un espai de trobada trimestral coliderat per l'Ajuntament de Barcelona i el Consorci Sanitari de Barcelona en el qual participen representants dels departaments implicats de cada administració i els serveis que donen atenció a la violència masclista a la ciutat.
- S'han treballat dins el protocol de articulació SARA i Casa d'Acollida la coordinació dins l'àmbit psicològic dels dos recursos.

2.4. El servei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

L'objectiu bàsic del Consorci, pel que fa autonomia personal i dependència és el donar suport, en col·laboració i coordinació amb les administracions consorciades, al desplegament de la Llei 39/2006 de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència a la ciutat de Barcelona.

Això comporta, en primer lloc, la coordinació del procés de la valoració a la ciutat, que generalment s'inicia amb la tramitació de les sol·licituds de valoració que realitzen els ciutadans; segueix amb la valoració del grau de dependència que realitzen els equips de valoració (SEVADs) i l'establiment d'un pla individual d'atenció de les persones amb dependència (PIA) que, generalment, acorden els treballadors/es socials dels serveis socials bàsics o dels serveis socials residencials per a gent gran, amb les persones amb dependència i/o els seus familiars, i es tanca amb la gestió de reclamacions i sol·licituds de revisió de grau.

Aquesta tasca es complementa per part del CSSBCN amb els serveis i tasques següents:

- L'atenció i informació de les persones amb dependència i els seus familiars a través de l'espai d'atenció al públic.
- La identificació, tramitació i resolució de les incidències que es puguin produir durant tot el procés de valoració i establiment del PIA.
- L'atenció, assessorament i orientació dels professionals que treballen en el sistema residencial.
- La supervisió i validació dels acords PIA que els professionals de l'àmbit residencial fan amb les persones en situació de dependència i/o amb els seus familiars.
- La creació d'un espai de formació, assessorament i intercanvi continuat adreçat als professionals de la ciutat que treballen en l'àmbit de la dependència.
- La coordinació de les referents comunitàries encarregades de la dependència a la ciutat.
- La resolució de totes les resolucions prèvies presentades

2.4.1. Gestió de les sol·licituds de valoració del grau de dependència

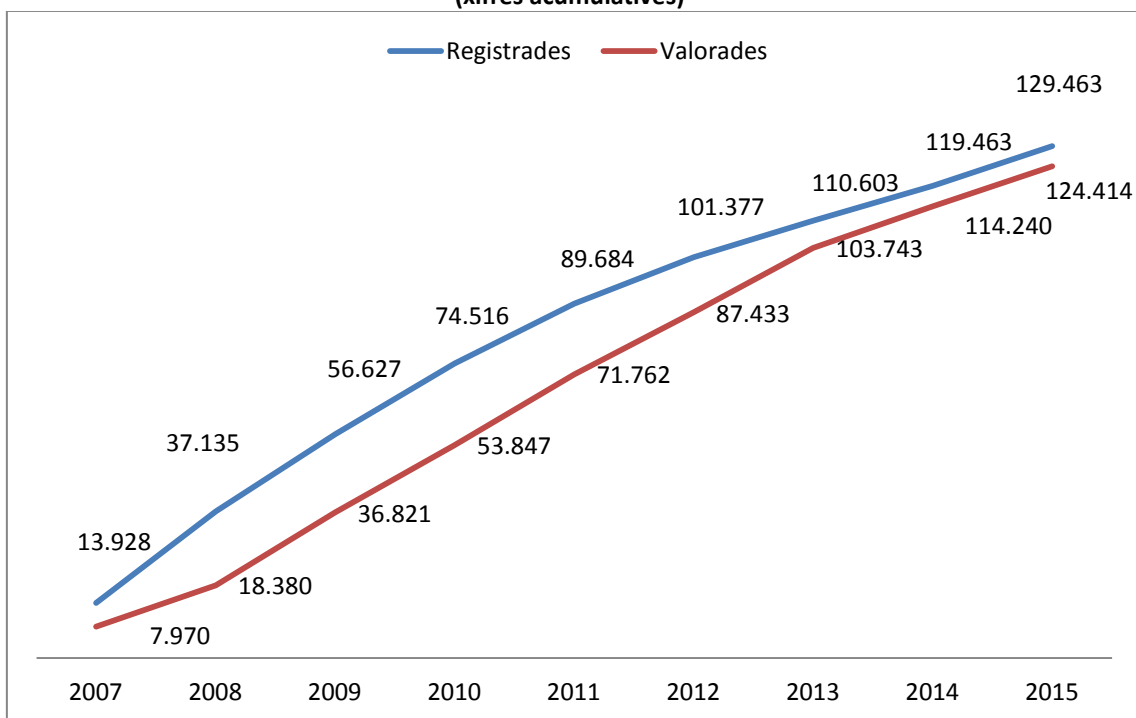
La Llei 39/2006, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència, estableix, en primer lloc, la necessitat de valorar el grau de dependència de les persones. Aquesta valoració és la que permet, en segon lloc, la realització del pla

individual d'atenció (PIA). Tot el procés s'inicia a partir de la presentació, per part del ciutadà, d'una sol·licitud de reconeixement del grau de dependència.

El nombre de primeres sol·licituds de valoració del grau de dependència presentades pels ciutadans i registrades durant l'any 2015 a la ciutat de Barcelona va ser de 9.994.

DISTRIBUCIÓ DE LES PRIMERES SOL·LICITUDS GESTIONADES ENTRE 2007 I 2014										
SOL·LICITUDS	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Registrades	13.928	23.207	19.492	17.889	15.168	11.693	9.226	8.866	9.994	129.463
Valorades	7.970	10.410	18.441	17.026	17.415	16.171	16.310	10.497	10.174	124.414

Evolució de les sol·licituds i de les valoracions del grau de dependència gestionades (xifres acumulatives)



2.4.2. Gestió de les valoracions de dependència

El nombre total de valoracions del grau de dependència realitzades l'any 2015 pels equips de valoració ha estat de 10.174. D'aquestes, 5.736 corresponen a primeres valoracions i 4.438 corresponen a revaloracions.

Aquestes revaloracions cada cop són més freqüents degut a que la normalització i consolidació del sistema atès que amb el pas del temps, els ciutadans que hi van entrar

en les primeres fases d'una situació de dependència necessiten ser valorats a mesura que aquesta dependència evoluciona.

Les revaloracions per reclamació prèvia impliquen el desacord per part del ciutadà, mentre que les revaloracions per provisionalitat o tram d'edat són les revaloracions que estableix la Llei en el cas que es consideri que la situació de dependència no es pot considerar com a permanent.

La ciutat de Barcelona ha comptat durant el 2015 amb dos equips de valoració que s'han distribuït per tot el territori de la ciutat. Aquests equips són entitats consorciades participades per administracions públiques com ara la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona. En concret els equips han estat: el Consorci Sanitari Integral (CSI) i el Parc Sanitari Pere Virgili.

Estadístiques acumulades sobre les valoracions gestionades a la ciutat de Barcelona

Igual que ens anys anteriors el major nombre de persones que presenten sol·licitud són dones, un 67,49%, mentre que els homes representen el 32,51%. Augmenten el totals de resultats de valoracions amb graus severes i moderats i disminueixen els grans dependents en proporció a anys anteriors.

DISTRIBUCIÓ DE LES VALORACIONS ACUMULADES PER GRAU I GÈNERE					
	DONA	% dones	HOME	% homes	TOTAL
GRAU III	25.839	69,14%	11.535	30,86%	37.374
GRAU II	20.439	65,93%	10.564	34,07%	31.003
GRAU I	17.048	68,13%	7.976	31,87%	25.024
Sense grau	9.692	65,50%	5.104	34,50%	14.796
Total	73.018	67,49%	35.179	32,51%	108.197

La majoria de persones valorades amb algun grau de dependència es mantenen al seu domicili.

DISTRIBUCIÓ DE LES VALORACIONS ACUMULADES PER GRAU i LLOC DE RESIDÈNCIA									
	Grau I		Grau II		Grau III		Sense Grau		Total
	nombre	%	nombre	%	nombre	%	nombre	%	
Comunitat	23.429	93,60%	27.133	87,50%	26.570	71,10%	14.358	97,00%	91.490
Residència	1.595	6,40%	3.870	12,50%	10.804	28,90%	438	3,00%	16.707
Total	25.024	100,0%	31.003	100,0%	37.374	100,0%	14.796	100,0%	108.197

El 2015 la distribució per districtes no va variar significativament en relació a anys anteriors.

DISTRIBUCIÓ DE LES VALORACIONS ACUMULADES PER GRAU I DISTRICTES									
	GRAU III	%	GRAU II	%	GRAU I	%	Sense grau	%	Total
Ciutat Vella	1.921	28,95%	2.044	30,80%	1.736	26,16%	935	14,09%	6.636
Eixample	6.310	36,54%	4.771	27,62%	3.875	22,44%	2.315	13,40%	17.271
Sants-Montjuïc	1.901	30,47%	1.661	26,62%	1.540	24,68%	1.137	18,22%	6.239
Les Corts	2.358	27,80%	2.362	27,85%	2.212	26,08%	1.549	18,26%	8.481
Sarrià-Sant Gervasi	3.409	50,16%	1.751	25,77%	1.060	15,60%	576	8,48%	6.796
Gràcia	4.554	34,02%	3.919	29,27%	3.238	24,19%	1.676	12,52%	13.387
Horta-Guinardó	5.777	41,49%	3.675	26,40%	2.754	19,78%	1.717	12,33%	13.923
Nou Barris	3.663	33,74%	3.028	27,89%	2.424	22,33%	1.742	16,04%	10.857
Sant Andreu	2.398	28,07%	2.535	29,68%	2.266	26,53%	1.343	15,72%	8.542
Sant Martí	4.269	29,73%	4.672	32,53%	3.698	25,75%	1.721	11,98%	14.360
Fora de Barcelona	751	47,90%	548	34,95%	200	12,76%	69	4,40%	1.568
Sense informació	63	45,99%	37	27,01%	21	15,33%	16	11,68%	137
Total	37.374	34,54%	31.003	28,65%	25.024	23,13%	14.796	13,68%	108.197

2.4.3 Gestió dels acords dels plans d'atenció individual (PIA)

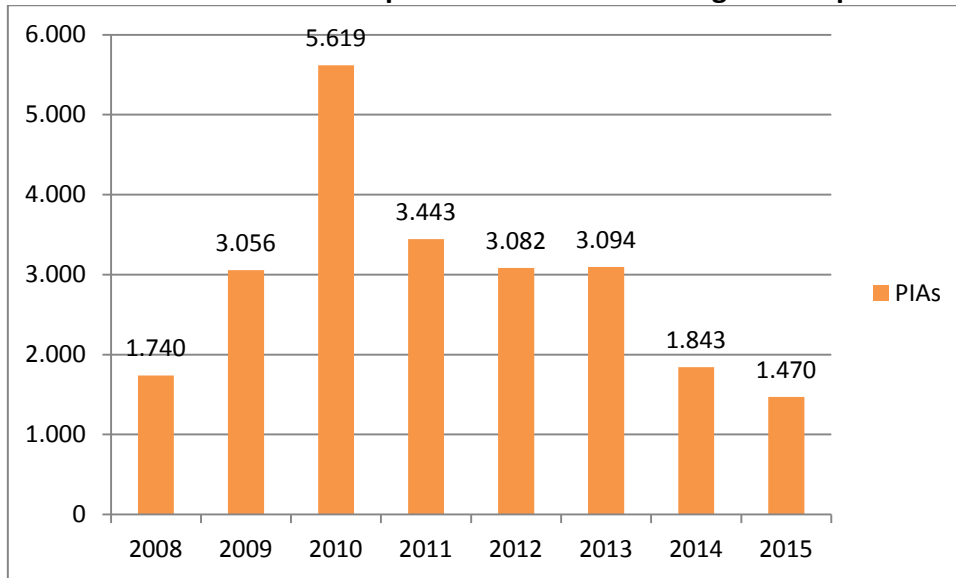
El Consorci coordina les treballadores socials de les residències de la Xarxa Pública de Serveis Socials en l'elaboració dels Plans Individuals d'Atenció (PIAs). Els PIAs impliquen un acord entre la persona amb dependència i/o els seus familiars i el treballador social en relació als serveis que rebrà la persona.

El 2015 hem mantingut l'objectiu de donar resposta als expedients que presentaven alguna incidència. Aquesta tasca s'ha portat a terme tant des del Consorci com des de l'Ajuntament de Barcelona en coordinació amb les referents comunitàries de dependència de manera continuada durant tot l'any.

Aquesta coordinació ha suposat l'any 2015 la supervisió, validació i tancament de 1.470 PIAs de persones que viuen en residència. També s'han realitzat 108 revisions econòmiques d'expedients ja iniciats.

Per altra banda, s'han valorat i tramitat 79 sol·licituds de valoració d'excepcionalitats d'accés a residència de gent gran de persones menors de 65 anys. Aquest nombre correspon al total d'excepcionalitats presentades a la ciutat de Barcelona durant l'any 2015.

Evolució dels PIAs supervisats i validats al llarg del temps



El total de PIAs elaborats des de 2008 fins desembre de 2015 pel CSSBCN ha estat de 23.347.

2.4.4. Col·laboració amb els residències de gent gran

La ciutat de Barcelona comptava al 2015 amb un total de 186 residències per a gent gran, de les quals 104 són col·laboradores, 32 concertades, 16 pròpies de l'ICASS, 4 són de l'Ajuntament de Barcelona i 34 són acreditades (per gestionar prestacions vinculades a la plaça privada). Això suposa un total de 10.329 places de residència de gent gran de les quals 4.861 són places de públiques, 4.294 son places privades i 1.174 són places acreditades.

	RESIDÈNCIES	TOTAL PLACES
ACREDITADES	34	1.174
COL-LABORADORES	104	4.294
CONCERTADES	32	4.861
		10.094

El Consorci gestiona la llista d'espera d'accés de tot aquest conjunt de residències i resol les incidències (altes, baixes, trasllats de centre i orientació al recurs disponible) que es puguin produir. Igualment, manté un contacte constant amb les residències i quinzenalment facilita les dades econòmiques de les persones ingressades per què les treballadores socials puguin realitzar els acords PIA.

Durant l'any 2015 s'ha continuat amb la gestió de les places privades a través de l'aplicatiu de residències de gent gran de la Generalitat igual que es feia fins ara només amb les places públiques. Aquesta gestió implica una constant actualització de les dades de tots els centres de Barcelona ciutat i cada una de les persones que ocupa aquestes places i la revisió de tots els expedients amb prestació econòmica vinculada atorgada per dependència.

Finalment, en relació al sistema residencial, el Consorci elabora mensualment una estadística sobre l'estat de cada una de les residències que pertanyen al sistema, és a dir, sobre el nombre de places disponibles i/o la llista d'espera que tenen. Aquesta estadística és utilitzada en l'assessorament dels ciutadans que s'adrecen al servei d'atenció del carrer Bruc, als centres de serveis socials de la ciutat, als sòciosanitaris, a l'Ajuntament, així com a altres professionals vinculats en l'atenció.

2.4.5. Atenció ciutadana

El Consorci de Serveis Socials de Barcelona ha donat continuïtat a l'espai d'atenció presencial del carrer Bruc. Entre les tasques realitzades en aquest espai destaquen:

- Facilitar informació referent a tot el procés de tramitació de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència.
- Respondre a les consultes sobre l'estat de l'expedient de l'usuari.
- Facilitar còpia de la documentació emesa pel Departament de Benestar Social i Família.
- Gestionar i resoldre les incidències que presenten els expedients.

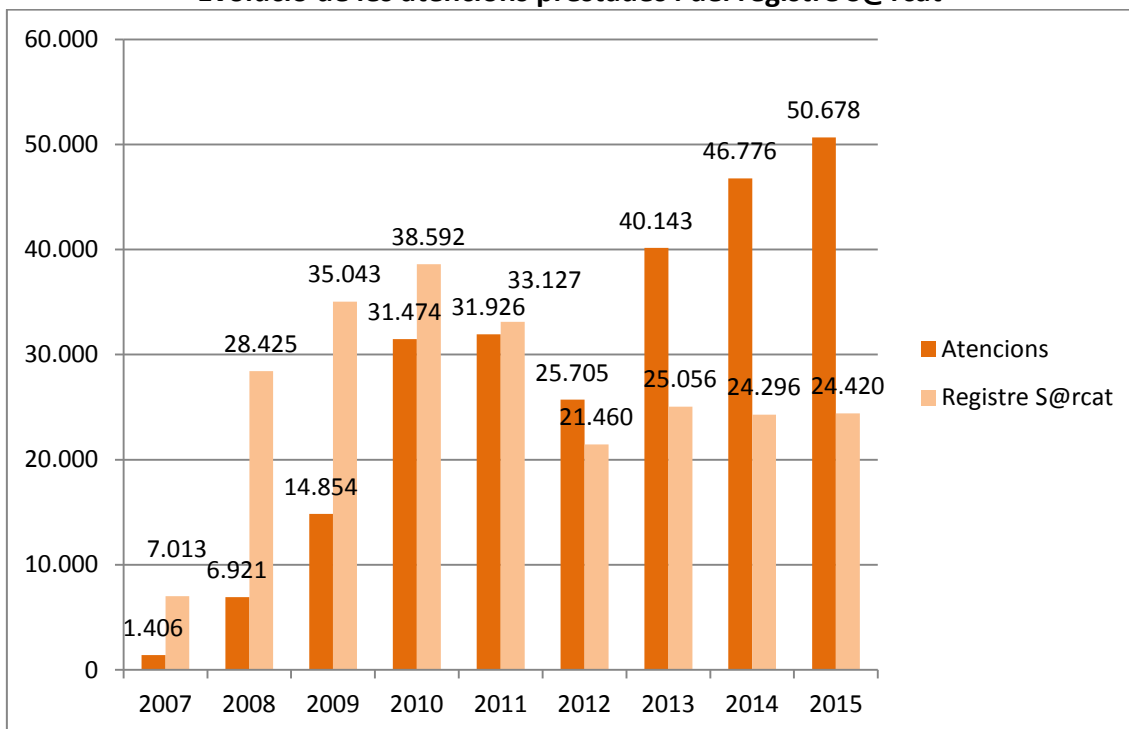
L'atenció ciutadana es presta 5 dies a la setmana de 9 a 14 hores, d'acord amb l'ordre PRE/253/2012 de 27 d'agost per la qual es fixa l'horari d'atenció a la ciutadania de les oficines d'atenció i dels registres públics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Per altra banda, s'ha consolidat també l'atenció via electrònica a través de dos correus, un d'atenció al ciutadà i l'altra d'atenció a professionals, mentre que l'atenció via telefònica es segueix prestant.

En aquest sentit, l'any 2015 es van atendre 50.678 sol·licituds d'informació o gestió de les quals 14.641 van ser presencials i 36.037 per via electrònica a través dels correus. I 2.218 telefòniques. L'augment de demandes d'atenció dels ciutadans ha estat molt constant al llarg del temps degut principalment a factors vinculats amb els endarreriments dels processos i a la complexitat cada cop major de la LAPAD. Cal assenyalar que, per contra, els recursos humans del Consorci per fer front a aquesta demanda creixent han anat minvant degut a l'aplicació de les normes de contenció pressupostària i d'increment de plantilles.

Durant l'any 2015 es van registrar 24.420 documents vinculats a la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència, a més dels rederivats de la resta de registres de la ciutat de Barcelona, als quals també s'ha donat el corresponent tràmit.

Evolució de les atencions prestades i del registre S@rcat



Pel que fa als recursos presentats pels ciutadans, l'any 2015 el CSSBCN va gestionar 484 recursos d'alçada en relació al grau i/o el PIA result. S'han atès 19 vistes d'expedient i es van facilitar 19 expedients administratius complets per procediment judicial.

També es van elaborar 115 respostes a demandes del Síndic de Greuges de Catalunya, en relació a expedients iniciats.

2.4.6. Informació i formació continuada

Durant l'any 2015 han continuat produint-se novetats i modificacions en l'aplicació de la LAPAD arrel dels conseqüents reajustaments pressupostaris als quals el Sistema Català de Serveis Socials s'ha vist sotmès.

Tots aquests canvis han provocat la necessitat d'incrementar les sessions formatives i divulgatives amb els professionals de l'atenció a la dependència. L'objectiu d'aquestes

sessions és canalitzar la informació cap els professionals de primera línia amb l'objectiu aconseguir reduir incidències en el moment d'elaboració dels PIAs.

En les sessions formatives organitzades el 2015 pel Consorci hi van participar un total de 137 residències de la ciutat i més de 150 professionals.

En aquestes sessions es revisen les noves instruccions i actuacions indicades per l'ICASS i decrets del govern central, a banda que en el moment en què es posen en marxa s'avancin via electrònica a cada centre. Els objectius finals són: reduir incidències, promoure bones pràctiques i donar suport i treball coordinat als professionals gestors de la dependència a la ciutat de Barcelona.

2.5. El servei d'atenció a les persones amb drogodependències

La Comunitat Terapèutica de Can Puig és una institució terapèutica, educativa i socialitzadora que, mitjançant la contenció afectiva, es planteja oferir un espai on el resident pugui: evidenciar i identificar la seva patologia; millorar les seves relacions amb l'entorn; assolir una major estabilitat emocional i un progressiu augment de l'autoestima; adquirir o recuperar valors que facilitin la integració social; modificar actituds concretes i interessos, i iniciar la seva projecció de futur.

El medi residencial, amb 33 places, ofereix el potencial terapèutic i educatiu que confereix la convivència en un marc que reproduceix un model de micro-societat. Els grups d'autoajuda, l'estructura institucional, l'organització quotidiana, les normes de convivència, permeten assajar pautes de conducta que el resident haurà de consolidar fora de la Comunitat terapèutica.

Durant l'any 2015 el total de persones van estar a Comunitat Terapèutica va ser de 97 persones. D'aquestes 75 van entrar durant l'any i els 22 restants van iniciar el procés a Comunitat Terapèutica el 2014. El total d'estades realitzades durant el 2015 fou de 9.375, amb una mitjana de 98 dies per persona (3, 3 mesos).

El tractament terapèutic que es realitza a Can Puig és multidimensional, abastant els diversos àmbits de la vida de la persona que es troben afectats per una addicció a les drogues. El tractament té les dimensions següents: psicològica, social, relacional, de salut, laboral, formatiu / cultural, de lleure i de pràctica d'esports. En l'àmbit psicològic destaca el seguiment individual que es realitza a través de les entrevistes terapèutiques i les tutories amb els diferents professionals que formen l'equip d'atenció (psicòlegs, metges, educadors, treballadors socials).

El total d'entrevistes realitzades mensualment durant el 2015 ha estat:

gen	feb	març	abril	maig	juny	juliol	agost	set.	oct.	nov.	des.	total
102	107	126	111	127	109	114	125	106	97	106	127	1.357

Detall dels grups realitzats durant el 2015

	gen	feb	mar	abr	maig	juny	juliol	agost	set	oct	nov	des	TOTAL
GRP													
grups	27	24	24	27	22	21	22	27	27	26	17	34	298
participants	124	126	106	135	151	140	175	201	164	139	98	220	1779
mitjana GRP	4,6	5,3	4,4	5,0	6,9	6,7	8,0	7,4	6,1	5,3	5,8	6,5	6,0
ORIENTACIÓ													
grups	13	11	12	10	12	11	12	9	8	9	9		116
participants	80	54	81	58	82	83	89	49	36	37	48		697
mitjana convivència	6,2	4,9	6,8	5,8	6,8	7,5	7,4	5,4	4,5	4,1	5,3		6,0
REUNIÓ SECTORS													
grups	16	10	10	14	15	17	21	16	11	13	9	9	161
participants	70	55	43	77	92	102	109	81	54	57	56	66	862
mitjana reunió sectors	4,4	5,5	4,3	5,5	6,1	6,0	5,2	5,1	4,9	4,4	6,2	7,3	5,4
TUTORIA													
grups	12	10	12	3	8	10	7	16	12	15	16	11	132
participants	57	58	51	14	67	73	52	110	88	76	84	76	806
mitjana tutoria	4,8	5,8	4,3	4,7	8,4	7,3	7,4	6,9	7,3	5,1	5,3	6,9	6,1
EMOCIONAL 1													
grups	3	3	5	3	4	2	3	3	3	1	9	3	42
participants	20	17	33	18	42	14	21	17	18	5	57	25	287
mitjana emocional 1	6,7	5,7	6,6	6,0	10,5	7,0	7,0	5,7	6,0	5,0	6,3	8,3	6,8
EMOCIONAL 2													
grups	6	8	10	6	7	4	5	8	12	5		5,0	76
participants	42	64	61	46	44	33	59	84	99	34		39	605
mitjana emocional 2	7,0	8,0	6,1	7,7	6,3	8,3	11,8	10,5	8,3	6,8		7,8	8,0
GESTIÓ CONFLICTES													
grups	1		1							1	4		7
participants	2		2							5	88		97
mitjana gestió de conflictes	2,0		2,0							5,0	22,0		13,9
CONVIVÈNCIA													
grups	4	4	5	2	4	6	8	4	3	5	4	3	52
participants	79	72	93	42	101	148	207	104	73	89	81	66	1155
mitjana orientació	19,8	18,0	18,6	21,0	25,3	24,7	25,9	26,0	24,3	17,8	20,3	22,0	22,2
PREV. RECAIGUDES													
grups	5	4	1	3	7	3	2	1	1		2	2	31
participants	26	20	5	15	38	19	12	5	5		9	9	163
mitjana prev. recaigues	5,2	5,0	5,0	5,0	5,4	6,3	6,0	5,0	5,0		4,5	4,5	5,3
EXPR. CORPORAL													
grups					1								1
participants					21								21
mitjana expressió corporal					21,0								21,0
TOTAL de Grups	87	74	80	68	80	74	80	84	77	75	70	67	784
TOTAL de participants	500	466	475	405	638	612	724	651	537	442	521	501	5.666
MITJANA general	5,7	6,3	5,9	6,0	8,0	8,3	9,1	7,8	7,0	5,9	7,4	7,5	7,2

A nivell social i relacional el treball que es realitza és molt intensiu, ja que l'èxit en el tractament passa per la reincorporació de la persona en la societat. Aquest tipus de treball es realitza principalment a través de grups.

Per altra banda, el tractament també implica els aspectes de salut de la persona a través d'una avaluació mèdica i el tractament o derivació a centres especialitzats, el seguiment de les patologies detectades, l'administració de fàrmacs, les anàlitiques d'orina per comprovar l'abstinència de la persona, les vacunacions i les tasques educatives i sanitàries.

Paral·lelament, també, es treballen els aspectes laborals amb objectius molt bàsics: ser puntual, complir els horaris, aprendre a organitzar-se, a preveure, a planificar, a

treballar en equip, a tenir responsabilitats. Una part important d'aquest treball es realitza a través de les tasques que es realitzen en la comunitat terapèutica: administració, cuina, manteniment de la casa, neteja, bugaderia, cultiu de l'hort, feines de manteniment, etc. Tot això es complementa amb aspectes de formació acadèmica bàsica i amb aprofitament del lleure.

Pel que fa als resultats, mensualment s'avaluen dos indicadors per conèixer el nivell de resultats de la comunitat terapèutica. Un és l'índex de retenció, que és del 70,10 % (proporció entre les persones que estan al recurs, traient les que han tingut altes no terapèutiques sobre el total de persones). L'altre és l'índex d'èxit que és del 59,4% i és la proporció entre altes terapèutiques i el total d'altes

Tipus d'alta	Nombre	Percentatge del total
Terapèutica	41	59,4%
Voluntària	19	27,5%
Fuga	0	0%
Expulsió	9	13,1%
Força major	0	0%
TOTAL	69	100%

Índex d'èxit = 59,4 %

S'entén l'índex d'Èxit, com la proporció entre Altes terapèutiques i el total d'altes.

