
Cercles de Comparació Intermunicipal Any 2007

Informe comparatiu global

Oficina de Suport Tècnic als Serveis Socials
Àrea de Benestar Social
Diputació de Barcelona

Barcelona, desembre de 2008

ÍNDEX

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducció..... | 3 |
| 2. Objectiu de l'informe..... | 3 |
| 3. Situació general i metodologia | 5 |
| 3.1 Anàlisi dels indicadors | 5 |
| 3.2 Metodologia de treball | 10 |
| 3.3 Dades demogràfiques | 11 |
| 4. Anàlisi global dels indicadors de serveis socials | 13 |
| 4.1 Serveis socials bàsics | 13 |
| 4.2 Equips Bàsics d'Atenció Social..... | 17 |
| 4.3 Serveis Socials d'Atenció Domiciliària | 22 |
| 4.4 Centres Oberts i Centres Residencials d'Estada Limitada..... | 24 |
| 5. Conclusions..... | 26 |
| 5.1 Conclusions CERCLE 1 | 29 |
| 5.2 Conclusions CERCLE 2 | 30 |
| 5.3 Conclusions CERCLE 3 | 31 |
| 5.4 Conclusions CERCLE 4 | 32 |
| Annex 1. Glossari | 35 |

1. Introducció

L'Informe Cercles de Comparació Intermunicipal de Serveis Socials 2008 és el recull de resultats que hem obtingut a partir de les dades de l'any 2007 facilitades pels 46 municipis participants i les quals han estat traduïdes en 53 indicadors repartits en quatre dimensions: l'encàrrec polític, l'usuari/client, valors organitzatius i recursos humans i valors econòmics.

La Diputació de Barcelona impulsa aquesta activitat en 9 àmbits diferents: Policia Local, Neteja Viària i Residus, Biblioteques, Escoles Bressol, Escoles de Música, Esports, Mercats, Espais Escènics Municipals i Serveis Socials, amb una participació global de més de 200 tècnics municipals. L'establiment d'indicadors comuns permet que els municipis que participen en els Cercles en més d'un àmbit d'actuació també puguin comparar resultats entre departaments.

El requisit indispensable per dur a terme un projecte d'aquestes característiques és la bona disposició a compartir la informació, a fer-la visible i garantir la discreció respecte el seu ús. Per això tant l'Àrea de Benestar Social com els municipis participants signen uns acords d'adhesió i de **compromís de confidencialitat** respecte la informació treballada en el marc dels Cercles.

En aquest document es pot trobar la informació següent:

- L'Informe Comparatiu Global 2007 que analitza els principals resultats en el conjunt dels Cercles.
- La Guia d'Interpretació dels Indicadors, amb les definicions de les variables i de les fórmules de càlcul per a cadascun dels indicadors.
- La metodologia utilitzada en les diferents sessions de treball.
- Els resultats dels municipis participants en els Cercles.
- Els Punts Forts i Oportunitats de Millora de tots els municipis participants en els Cercles.
- El treball d'anàlisi de les Causes d'una Oportunitat de Millora, la prioritització de les causes i la proposta de Mesures de Millora de tots els municipis que van participar a les sessions de treball grupal.

2. Objectiu de l'informe

En aquest document es presenten els **resultats** del procés de comparació respecte l'activitat desenvolupada el 2007 pels **Serveis Socials Bàsics** dels municipis participants. L'anàlisi s'ha centrat en serveis de plena competència municipal:

- Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS)
- Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD)
- Centres Oberts (CO)
- Centres Residencials d'Estada Limitada (CREL)

L'objectiu dels Cercles és comparar diferents formes de prestació i gestió dels serveis socials municipals amb una **dobla vessant**:

| | |
|------------------------------|--|
| Nivell intermunicipal | Assolir coneixement útil per a la millora de la gestió i l'intercanvi de bones pràctiques. |
| Nivell intramunicipal | Assolir coneixement útil per a la planificació, impulsar millores i facilitar la comunicació de resultats a la ciutadania. |

En la tasca dels cercles realitzada durant el present any basada en l'activitat dels serveis realitzada durant l'any 2007 s'han fet avanços en els següents punts:

- S'ha racionalitzat i homogeneïtzat la recollida de dades de cadascun dels municipis.
- S'han desenvolupat **nous indicadors**, arribant a un total de 53, incorporant indicadors comuns amb altres Cercles de Comparació de serveis públics locals.
- S'han establert **valors de referència** per a 24 d'aquests indicadors.
- S'han ampliat els criteris de **comparació** definint no solament una **mitjana global**, resultat dels valors obtinguts per tots els municipis participants, sinó també una **mitjana de cadascun dels 4 grups de municipis**.

De la mateixa forma que en els anys anteriors, s'utilitza un **model d'anàlisi i comparació** centrat en **quatre dimensions** de treball:

| <i>Dimensió</i> | <i>Element d'anàlisi</i> |
|--|---|
| Acompliment de l'encàrrec polític | grau de desenvolupament i cobertura dels serveis socials proveïts als municipis |
| Satisfacció de l'/de la usuari/a | mesura i millora continuada de la qualitat en els serveis socials |
| Valors Organitzatius i RH | motivació del personal i conseqüent eficàcia de les polítiques que desenvolupen els municipis |
| Economia | eficiència en la gestió dels recursos públics |

El procés de **recollida de dades** ha suposat, aquest any 2007, un avanç respecte a edicions anteriors. Els municipis participants han millorat el procés i han necessitat de menys suport al mateix. Cal però continuar treballant en l'homogeneïtzació de la informació de les dades i la garantia de fiabilitat en alguns casos molt concrets.

La millora de la fiabilitat de les dades i la simplificació del procés de recollida de les mateixes són un repte per a les properes edicions dels Cercles. La plena explotació del sistema d'informació XISSB que la Diputació desenvolupa per al 2009 ha de permetre un avanç significatiu per a l'edició del 2008 i una integració total dels indicadors per a l'edició del 2009.

Finalment, les informacions contingudes en aquest informe suposen una **oportunitat** que s'obre als municipis participants. Oportunitat per **identificar els millors aspectes de la pròpia gestió** i d'assenyalar els punts sobre els quals concentrar els esforços de millora; així com també la possibilitat de **transmetre a la ciutadania els resultats de la gestió municipal**, tot enfortint les dinàmiques de comunicació i transparència.

En aquest sentit, en les sessions grupals s'ha desenvolupat una metodologia que pretén anar més enllà de la simple anàlisi de les dades quantitatives. S'ha potenciat una metodologia que permet disposar, buscar i detectar les causes que impacten sobre les oportunitats de millora i, a partir d'aquí, analitzar-les, prioritzar-les i proposar plans de millora.

3. Situació general i metodologia

3.1 Anàlisi dels indicadors

En l'activitat de cercles 2008 s'han incorporat tres municipis nous: Sant Andreu de la Barca, Canovelles, La Roca del Vallès i la Mancomunitat La Plana integrada pels municipis de Malla, Tona, Muntanyola, Santa Eulàlia de Riuprimer, Folgueroles, Taradell, Viladrau, Seva, El Brull, Balenyà, Aiguafreda i Sant Martí de Centelles.

Com en les darreres edicions, la comparació s'ha realitzat en l'àmbit d'actuació dels Serveis Socials Bàsics en general i, més concretament, en els serveis d'Equips Bàsics d'Atenció Social, els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, els Centres Oberts per a infants i adolescents i els Centres Residencials d'Estada Limitada. Aquesta comparació s'ha fet seguint les quatre dimensions de la gestió de qualitat: **encàrrec polític**, visió de l'usuari, **valors organitzatius** i **RH i economia**.

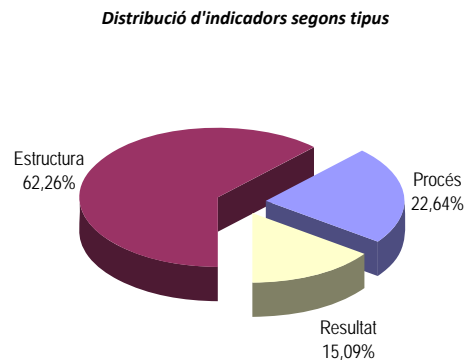
El sistema de control de gestió es basa en la creació d'un sistema d'indicadors que mesura tant els resultats finals com els resultats parcials. Així doncs, segons el nivell on focalitzem l'atenció, els indicadors poden ser dels tipus següents:

- **De resultats:** mesuren directament el **grau d'eficàcia o d'impacte** sobre el territori, és a dir, estan relacionats amb les missions de les polítiques públiques.

- **De procés:** valoren aspectes relacionats amb la **realització de les activitats** i la seva eficàcia immediata, és a dir, amb els resultats intermedis.
- **D'estructura:** mesuren aspectes relacionats amb el cost i la **utilització de recursos**.

Segons aquesta classificació, la bateria de 53 indicadors amb què es treballa es pot dividir de la següent manera:

El gràfic ens indica que més de la meitat dels indicadors estan orientats a mesurar el cost i la **utilització de recursos (62,26%)**. La part restant està repartida entre la valoració dels resultats intermedis (**22,64%**), és a dir, aspectes relacionats amb la **realització de les activitats** i el seu impacte immediat; i en menor proporció els indicadors de resultats (**15,09%**), que mesuren el **grau d'eficàcia o d'impacte sobre el territori** (missions de les polítiques públiques).

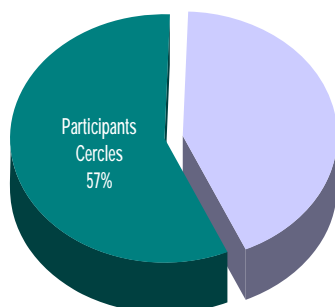


L'anàlisi conjunta dels resultats dels quatre cercles està basat en:

- els **valors màxims i mínims** de cada indicador
- les distàncies entre les mitjanes globals i els **valors de referència**
- les diferències entre els indicadors actuals i els d'edicions anteriors

La **representativitat** dels valors aconseguits és força significativa, tot i el risc evident d'extrapolar aquests resultats al conjunt de municipis de la província. En aquest sentit, els **valors o estàndards de referència** han de ser útils per a **totes les poblacions** de la província majors de 10.000 habitants.

Percentatge de municipis de Barcelona majors de 10.000 habitants participants als Cercles



Segons les dades oficials de població facilitades per l'INE a 1 de gener de l'any 2007, a la província de Barcelona hi ha un total de 77 municipis majors de 10.000 habitants. En els quatre cercles de comparació intermunicipal han participat un total de **44 municipis de la província**, dels quals 36 són majors de 20.000 i la totalitat són majors de 10.000 habitants. Per tant, les dades obtingudes corresponen al **57% de la totalitat de municipis majors de 10.000 habitants**. Una xifra important que ens

permet parlar d'una elevada **representativitat** dels resultats obtinguts.

En referència a la representativitat poblacional, val a dir que els municipis participants als Cercles agrupen un total de **2.608.400 habitants**; la població de la província de Barcelona és de **5.332.513 habitants**.

Per tant, l'anàlisi té un valor que apunta **més enllà de la comparació intergrup**al i s'aproxima al concepte d'**estàndard**, amb uns resultats prou significatius per poder ser utilitzats en qualsevol anàlisi que, fins i tot, vagi més enllà dels municipis participants.

Municipis Participants

Atesa l'heterogeneïtat demogràfica dels municipis participants, aquests han estat agrupats per criteri de població. Així:

- Grup 1: municipis majors de 70.000 habitants
- Grup 2: municipis majors de 40.000 habitants
- Grup 3: municipis majors de 20.000 habitants
- Grup 4: municipis majors de 10.000 habitants.

| Grup 1: majors de 70.000 habitants | | |
|---|---|--|
| Ajuntament | Representant | Càrrec |
| Cornellà de Llobregat | Montserrat Sanllehy | Directora Acció Social |
| Hospitalet de Llobregat | Dolors Fernández Marisol Campderrós | Cap de Secció de Serveis Socials Cap Servei Àrea Benestar Social |
| Lleida | Lourdes Zanuy | Coordinadora Serveis Socials |
| Manresa | Josefina Ramírez | Coordinadora Serveis Socials |
| Mataró | Josep Oliver Assumpció Muñoz | Tècnic Coordinadora Serveis Socials |
| Reus | Chelo Collado Cori Alsina | Coordinadora Atenció Primària Tècnica |
| Rubí | Rosa Parra Jose Luis Ariño | Cap d'Atenció Primària Coordinador Serveis Socials |
| Sabadell | Jordi Brotons Arnau Vallbé Rosa Graells | Secretaria Tècnica Secretaria Tècnica Coordinadora Serveis Socials |
| Sant Boi de Llobregat | Sònia Guerra Laura Marin | Coordinadora Serveis Socials Cap Atenció Primària |
| Sant Cugat del Vallès | Janina Miñarro | Tècnica |

| | | |
|--------------------------|----------------|--|
| | Marta Recio | Coordinadora Serveis Socials |
| Santa Coloma de Gramenet | Loli Rodriguez | Analista de Programació |
| Terrassa | Lucia Linuesa | Cap Serveis Socials d'Atenció Primària |

Grup 2: de 40.000 a 70.000 habitants

| Ajuntament | Representant | Càrrec |
|-------------------------|--|---|
| Castelldefels | Rosa Moreno Antonio Gómez | Tècnica Coordinador Serveis Socials |
| Cerdanyola del Vallès | Isabel Martín Carme Espuña | Coordinadora Serveis Socials Cap Servei de Serveis Socials |
| Esplugues de Llobregat | Carme Manzanal | Coordinadora Serveis Socials |
| Gavà | Rosa Alemany | Coordinadora Serveis Socials |
| Granollers | Francesc Martínez M ^a José Pareja | Cap Àrea Serveis Socials Coordinadora Serveis Socials |
| Mollet del Vallès | Lola Gallego | Coordinadora Serveis Socials |
| El Prat de Llobregat | Marisa Arumí Xavier Vicente Eva Cavanillas | Coordinadora Serveis Socials Tècnic Serveis Socials Tècnica |
| Sant Feliu de Llobregat | Carme Parent | Coordinadora Serveis Socials |
| Vic | Helena Sánchez Núria Escala | Tècnica Coordinadora Serveis Socials |
| Viladecans | Anna Guijarro | Coordinadora Serveis Socials |
| Vilanova i la Geltrú | Núria Cortada Rafa Guàrdia | Coordinadora Serveis Socials Cap de Secció Att. Primària |

Grup 3: de 20.000 a 40.000 habitants

| Ajuntament | Representant | Càrrec |
|---------------------|--------------------------------|---|
| Igualada | Montserrat Monrabeta | Coordinadora Serveis Socials |
| Manlleu | Agata Gelpi | Coordinadora Serveis Socials |
| Molins de Rei | Esther Olivares | Coordinadora Serveis Socials |
| Olesa de Montserrat | Margarita Ruiz | Coordinadora Serveis Socials |
| Pineda de Mar | Mercè Ginesta Núria Miranda | Coordinadora Serveis Socials Educadora |

| | | |
|--------------------------|---------------------------------|---|
| Premià de Mar | Pepe Otero | Coordinador Serveis Socials |
| Sant Adrià del Besos | Montserrat Campamà | Coordinadora Serveis Socials |
| Sant Andreu de la Barca | Salvi Presmanes | Coordinador Serveis Socials |
| Sant Joan Despí | Rosa Baixas | Coordinadora Serveis Socials |
| Sant Pere de Ribes | Yolanda Morales Núria Morató | Tècnica Coordinadora Serveis Socials |
| Sant Vicenç dels Horts | Sergi Gómez | Coordinador Serveis Socials |
| Santa Perpetua de Mogoda | Laura Iborra | Coordinadora Serveis Socials |
| Vilafranca del Penedès | Pura Alvelo | Coordinadora Serveis Socials |

Grup 4: de 10.000 a 20.000 habitants

| Ajuntament | Representant | Càrrec |
|---------------------------|---|--|
| Caldes de Montbui | Conxa Ferreri | Tècnica |
| Canovelles | Montserrat Coll | Coordinadora Serveis Socials |
| Les Franqueses del Vallès | Míriam Soria | Coordinadora de Serveis Socials |
| Mancomunitat La Plana | Esther Sarquella | Coordinadora Serveis Socials |
| Palau Solità i Plegamans | Laura Serrano Ester Lara | Tècnica Tècnica |
| La Roca del Vallès | Cristina Segura Miguel Angel Manzano | Treballadora Social Coordinador Serveis Socials |
| Sant Just Desvern | M ^a Jesús Domínguez | Coordinadora Serveis Socials |
| Sant Sadurní d'Anoia | Anna Ricart | Coordinadora Serveis Socials |
| Tordera | Mar Julià | Tècnica |
| Torelló | Roser Pérez | Coordinadora Serveis Socials |

3.2 Metodologia de treball

Gràficament podem observar la metodologia de treball dels Cercles:

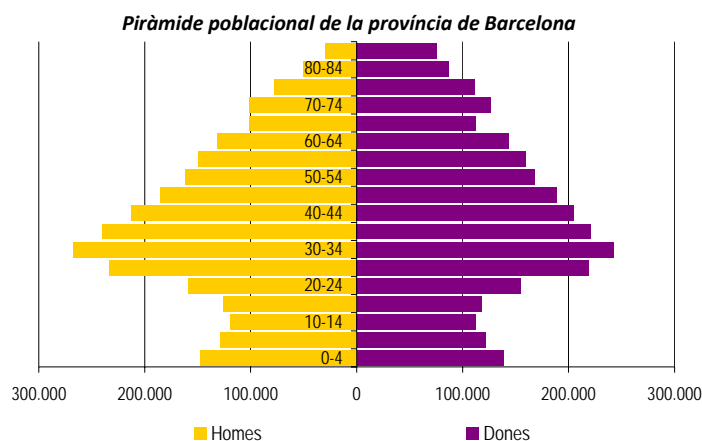


- La **fase de disseny** consisteix en la revisió i definició dels indicadors que s'utilitzaran en la fase de mesura; en aquesta edició s'han mantingut els indicadors de l'any anterior excepte l'indicador sobre la taxa d'ús dels CREL's sobre la població d'usuaris de l'EBAS que ha estat substituït per l'indicador "Nombre de pernотacions per usuari dels CREL".
- La **fase de mesura** és la que fa efectiva la recollida de les dades de tots els municipis i inclou també la validació d'aquestes dades.
- La **fase d'avaluació** ha consistit en l'elaboració dels informes de gestió, seguint el model de *quadre de comandament*, i l'elaboració d'un document de *Punts Forts i Oportunitats de Millora* per a cadascun dels municipis.
- La **fase de millora** s'ha desenvolupat en les sessions de treball grupal o tallers; a partir dels documents de *Punts Forts i Oportunitat de Millora*, cada municipi ha escollit l'Oportunitat de Millora que té més impacte en la seva organització i ha treballat en la identificació de causes mitjançant el *Diagrama d'Ishikawa*, la prioritització d'aquestes mitjançant la *Matriu de Classificació de Causes* i l'ús de la *Regla de Pareto* i, finalment, la proposta d'accions de millora mitjançant la *Matriu d'Anàlisi d'Accions de Millora*.
- La **fase de comunicació i implementació** consisteix en la posada en marxa de l'acció o accions de millora definides en la fase anterior; aquesta però, és una fase que es desenvolupa a cada municipi. Posteriorment es fa un seguiment des de la Diputació de Barcelona mitjançant enquestes.

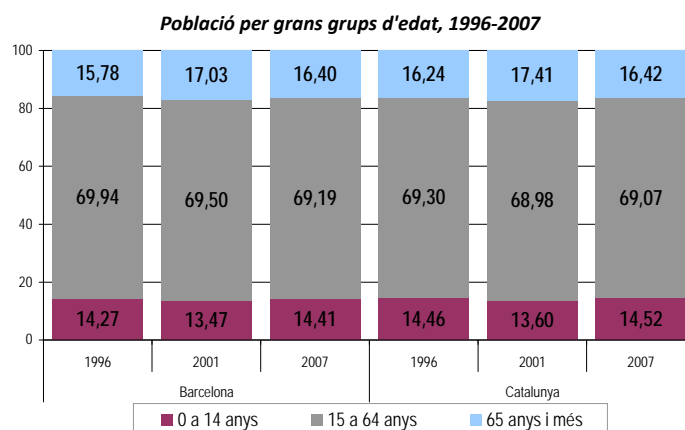
3.3 Dades demogràfiques¹

La població constituïda pels 46 municipis, de la província de Barcelona, que participen al projecte és de més de 2,6 milions d'habitants en total. L'anàlisi de les dades es fa en el context provincial i autonòmic.

La piràmide poblacional de la província de Barcelona dona la següent distribució per grups d'edat.



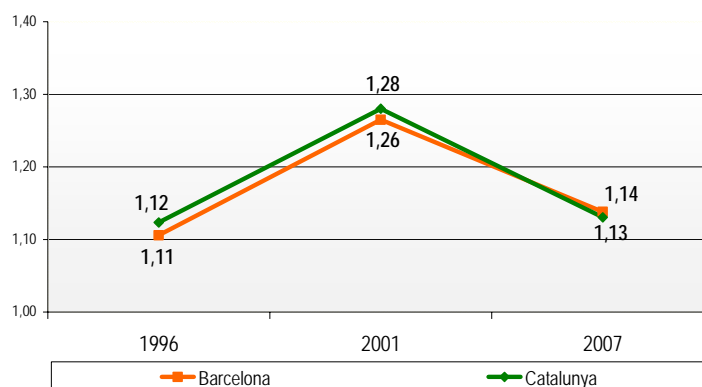
Si s'observen els col·lectius més vulnerables, s'obté aquesta distribució per grans grups d'edat. És una evolució històrica, per a la província de Barcelona i per a Catalunya.



Segons aquesta anàlisi de la població de la província de Barcelona, l'índex d'envelliment, és a dir, el quocient entre el nombre de persones de 65 anys i més i el nombre de joves menors de 15 anys, se situa en 1,14 per a l'any 2007, un valor similar al que presenta Catalunya, amb un 1,13. Vist amb perspectiva històrica, es va registrar un augment pronunciat de 1996 a 2001 (1,2) i després novament un descens. Segurament la recuperació de l'índex de natalitat ha jugat un paper important en aquesta davallada.

¹ Tots els gràfics són propis, i s'han elaborat a partir de les dades facilitades per l'Institut Nacional de Estadística (INE) per a l'any 2007.

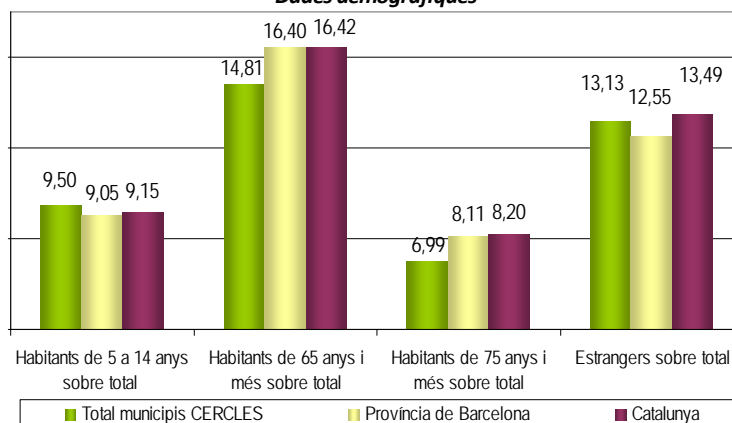
Evolució taxa d'envelliment (1996-2007)



Els serveis socials bàsics tenen per destinatària tota la població d'un territori. Tot i així, existeix un consens sobre les necessitats especials de determinats col·lectius amb els quals cal fer particular èmfasi per raó de la seva vulnerabilitat, com ara els infants i adolescents, el col·lectiu de gent gran, i els estrangers no comunitaris.

Tal com es pot observar en el següent gràfic, el percentatge d'habitants d'entre 0 i 15 anys sobre la població total dels municipis participants als Cercles és del 9,5%. Aquest resultat es troba força a prop de la mitjana de Catalunya (9,15%) i de la província de Barcelona (9,05%), fins i tot, mostra un valor lleugerament superior.

Dades demogràfiques



En referència a la gent gran, és a dir la proporció de majors de 65 anys sobre la població total, veiem que la mitjana de la població dels cercles es troba en 14,81% mentre que la mitjana de Catalunya està en 16,42%, més d'un punt i mig per sota. Quant a població major de 75 anys s'observa la mateixa tendència, està a 6,99% per a la població de cercles i 8,20% per a Catalunya.

Pel que fa a la taxa d'immigració, la població dels Cercles presenta una mitjana de 13,13% de residents estrangers sobre el total d'habitants, pràcticament equivalent a la mitjana de Catalunya, 13,49%.

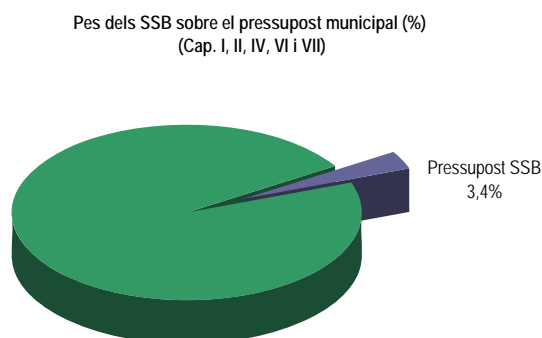
En resum, es pot dir que les **dades demogràfiques** de la població dels municipis participants als Cercles **no varien en gran mesura** respecte de les mitjanes de Catalunya o de la província de Barcelona, tot i que s'observa una **població més jove** (amb més infants i menys gent gran).

4. Anàlisi global dels indicadors de serveis socials

L'estudi **selecciona** els 34 indicadors **més significatius** de la bateria de 53 que el componen. A partir de les dades aportades per cada municipi, es construeix una **mitjana global per a cada indicador**, que serà el resultat principal de treball. En funció de l'elevada **representativitat** que suposa treballar amb un nombre elevat de municipis, la intenció de l'estudi és donar una **imatge global** del funcionament dels serveis socials bàsics a la província de Barcelona.

4.1 Serveis socials bàsics

En primer lloc s'analitza el **pes actual dels Serveis Socials Bàsics** dins del pressupost municipal.



Com es pot observar al gràfic, els serveis socials **acaparen un 3,4%** del pressupost total municipal, incloent els capítols I, II, IV, VI i VII. Val a dir que aquesta mitjana es trobaria un **15% per sota del valor de referència**, establert l'any 2005, en un 4%. En comparació amb l'any passat, el pes dels SSB en el pressupost dels municipis s'ha incrementat 0,2 punts percentuals.

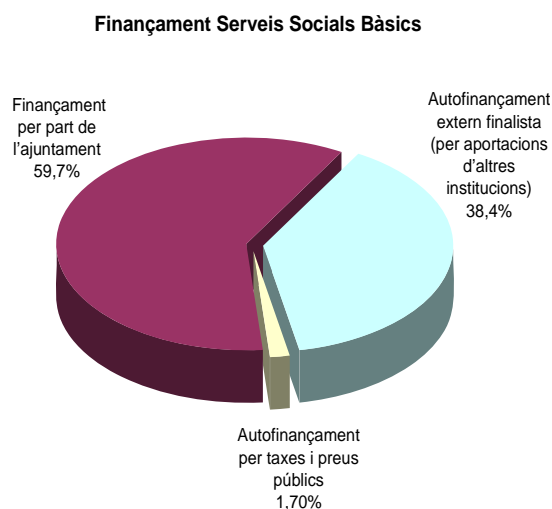
Però, si només analitzéssim el pes relatiu en referència als capítols I, II i IV, és a dir les **despeses corrents**, el pes dels serveis socials **pujaria fins al 4,5%**. Aquest factor s'explica en funció de la baixa concentració d'inversions (cap. VI i VII) a l'àrea de Serveis Socials dels municipis, així com l'important pes dels recursos humans (capítol I).

Cal fer esment en el baix pes dels SSB en el pressupost municipal per als municipis pertanyents al Grup 4 (municipis entre 10.000 i 20.000 habitants), que és d'un 1,9%, aquest indicador està més d'un 50% per sota del valor bench que es va establir en un 4%.

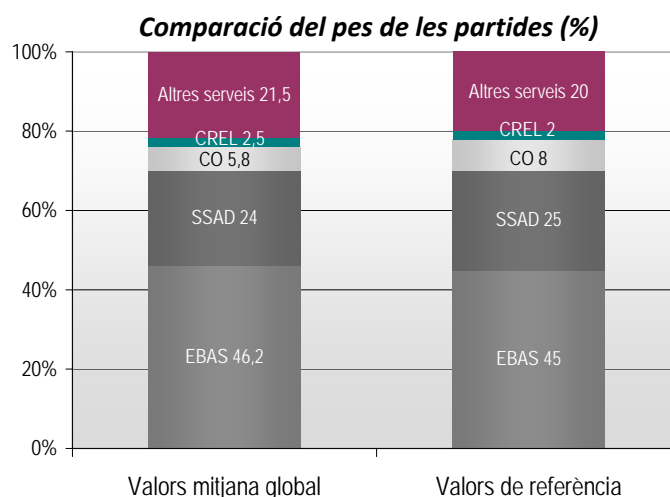
Com es financen els Serveis Socials Bàsics? El gràfic següent il·lustra la mitjana de les fonts de finançament dels SSB dels 46 municipis dels cercles.

En primer lloc, podem observar que el 38,4% del finançament prové de les aportacions d'altres institucions. Els ajuntaments aporten el 59,7% del finançament i els usuaris l'1,70%.

Respecte a l'any anterior, es pot observar un lleuger decreixement en les aportacions d'altres institucions 38,4% al 2007 front el 38,7% del 2006. El finançament per taxes i preus públics s'ha incrementat fins el 1,7%, mentre que al 2006 va ser del 1,1%, quedant el finançament per part de l'ajuntament (59,7%) per sota de l'any 2006 (60,2%).



La imputació pressupostària als diferents serveis -EBAS, SSAD, CO, CREL i altres²- és un dels reptes més significatius en l'edició d'aquest any, com ho va ser en la de l'any passat. En el projecte d'aquest any s'ha intentat prendre com a referència els mateixos criteris utilitzats a l'hora d'omplir el full de Memòria Econòmica lliurat a la Generalitat de Catalunya. Així mateix, l'establiment de valors de referència o valors *bench* permet realitzar una primera aproximació a l'estudi del pes dels diferents serveis dins de l'estructura dels SSB.



El gràfic precedent compara les actuals mitjanes globals de les destinacions de les partides pressupostàries amb els valors *bench*. Com es pot apreciar, el servei d'EBAS és el que major pes ocupa dins dels SSB, concentrant un 46,2% del total de la despesa, un valor que es troba dins de la forquilla de referència, situada entre el 40% i el 50%.

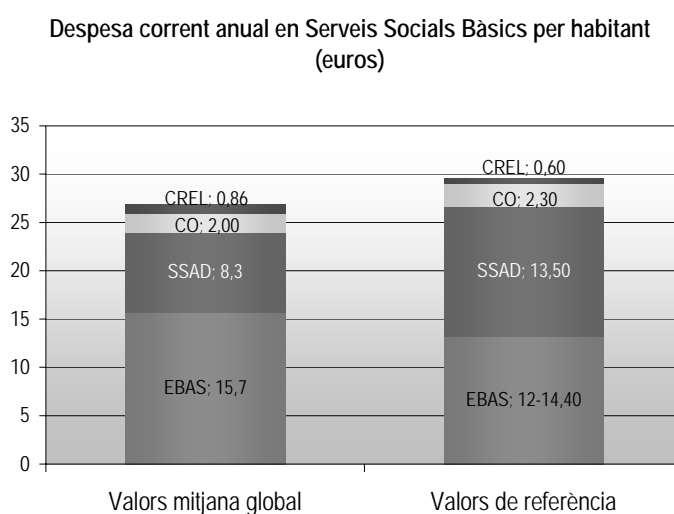
² Es pot trobar una definició dels acrònims en el glossari de l'informe.

Pel que fa la mitjana global de despesa en **SSAD**, situada en **24%**, es troba dins del valor de referència fixat entre **20% i 30%**.

Els **CO** i els **CREL** acaparen respectivament un **5,8%** i un **2,5%** de la despesa. Segons es pot deduir dels valors de referència fixats, aquests dos conceptes sumats concentren entre un **7,5%** i un **12,5%** del total de la despesa, per tant, estarien dins de la franja del valor bench.

En últim lloc, observem que un **21,5%** de la despesa es destina actualment a “altres serveis”, que van més enllà dels abans esmentats, és a dir **EBAS**, **SSAD**, **CO** i **CREL**. Aquest percentatge és bastant superior a l’any anterior que era del **17,7%**.

La mitjana de la despesa corrent anual per habitant en cada servei d’atenció social es veu al següent gràfic.



Tant l’**EBAS** com el **SSAD** compten amb valors de referència amb els quals comparar-se. Pel servei d’**EBAS** es va establir un valor *bench* comprés entre **12 i 14,40 euros per habitant**. La mitjana global es troba ja per sobre d’aquest valor, en **15,7 euros per habitant**. Respecte a l’any anterior aquesta dada s’ha incrementat en gairebé un punt percentual.

Pel que fa al **SSAD**, el valor de referència és de **13,50 euros per habitant**. En aquest sentit, el valor global observat, **8,3 euros per habitant**, es encara lluny del valor de referència, tot i que s’ha vist incrementat un **31,75%** respecte a l’any anterior que va ser de **6,3 euros per habitant**.

Els **CO** i els **CREL**, seguint la lògica utilitzada a l’hora de repartir percentualment la despesa pressupostària, haurien de significar, en conjunt, una mitjana de **2,90 euros/habitant**. Els valors actuals estarien, per tant, només **0,04 euros per sota** del valor de referència.

En resum, la despesa en serveis socials bàsics hauria d'oscil·lar entre els 28,40 € i els 30,80 euros per habitant, és a dir, s'hauria de destinar una mitjana de 29,60 euros per habitant a aquests serveis, mentre que actualment solament es destinen 26,76 euros per habitant. Podem observar que aquest valor s'ha incrementat 2,86 euros respecte a l'edició anterior on la despesa per habitant va ser de 23,9 euros.

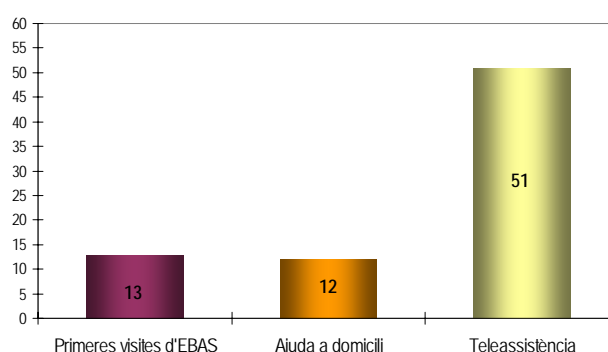
Per tal d'avaluar la satisfacció dels usuaris s'analitza els temps d'espera en la prestació de diferents serveis d'atenció primària, com ara primeres visites als EBAS, Ajuda a Domicili i Teleassistència.

Les primeres visites presenten una mitjana d'espera de 13 dies, bastant per sobre del valor de referència, que està establert entre 8 i 10 dies. Aquest valor també s'ha vist incrementat respecte l'any anterior, que va ser de 10 dies.

Pel que fa al Servei d'Ajuda a Domicili l'espera ha estat de 12 dies; tot i que supera l'estàndard del *bench*, fixat entre 7 i 10 dies, ha disminuït respecte l'any anterior que la mitjana era de 16 dies.

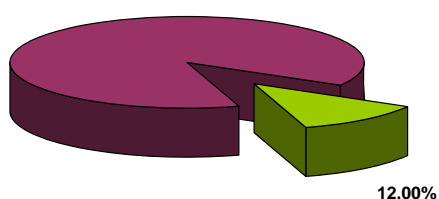
El servei de Teleassistència és el servei que més temps triga entre el reconeixement del dret i la seva prestació i el que més ha augmentat respecte l'any passat. Ha passat de 46 dies del 2006 als 51 dies del 2007, un indicador que es troba fora del valor de referència, situat entre 25 i 40 dies. Val a dir que això es torna a explicar com l'any anterior per l'espectacular increment d'usuaris durant el 2007 i amb una tendència de creixement per al període 2008-2009.

Temps mitjà d'espera en la prestació de diversos Serveis Socials Bàsics (dies)



Finalment s'analitza l'apartat estructural del servei. En primer lloc, el pes de l'estructura dins del pressupost SSB. S'entén per despesa en estructura aquella destinada a la part de l'organització que desenvolupa tasques de suport, direcció i gestió. En aquest apartat, es computen les despeses de coordinació i suport tècnic, suport administratiu i serveis d'assessorament tècnic d'atenció primària. La mitjana global de l'indicador es veu il·lustrada en base al següent gràfic:

Pes de l'estructura dins del pressupost municipal SSB



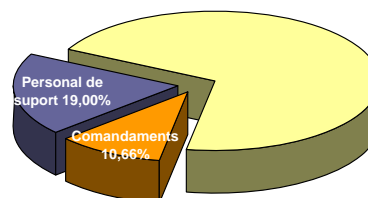
S'observa que l'estructura té un valor d'un 12% dins del pressupost municipal de SSB. Aquest valor ha disminuït respecte l'any anterior que va ser de 13,34%. D'aquest indicador no s'ha establert valor de referència i el 12% sembla, d'entrada, un valor que fa pensar en organitzacions on el gruix pressupostari va adreçat a l'activitat directament destinada a la població.

Per altra banda, en el següent gràfic es representa la relació de comandaments i de personal de suport en comparació amb els professionals dels SSB.

La mitjana global de tots els cercles per al personal de comandament equival a l'11% del total de professionals dels SSB i el personal de suport és del 19%.

S'observa en els resultats dels municipis d'entre 20.000 i 40.000 habitants (Cercle 3) que els valors són bastant més baixos que la resta dels municipis dels altres cercles, obtenint un 8% de personal de comandament i un 15% de personal de suport.

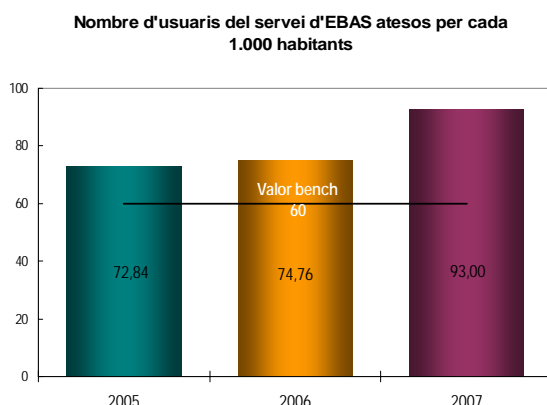
Percentatge de comandaments i de personal de suport respecte professionals dels Serveis Socials Bàsics



4.2 Equips Bàsics d'Atenció Social

En aquest apartat s'analitzen els indicadors que mesuren el funcionament global dels EBAS, els quals constitueixen el bloc central dels Serveis Socials municipals.

En primer lloc s'aborden els indicadors relatius a la dimensió d'acompliment de l'encàrrec polític, que són aquells que permeten conèixer el grau de desenvolupament i cobertura dels serveis. S'inicia l'anàlisi amb el nombre d'usuaris del servei per cada 1.000 habitants.



S'observa en el gràfic el nombre d'usuaris del servei d'EBAS que ja se situava per sobre el valor bench des d'abans del 2005.

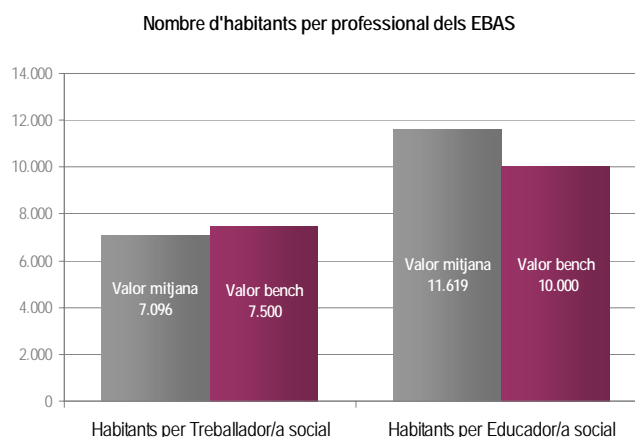
En el 2007, i després d'una etapa d'estabilitat 2005-2006, presenta un increment en què augmenta el valor més d'un 23%.

En aquest indicador destaca un fort increment de la cobertura en els municipis entre 20.000 i 40.000 habitants (Grup 3) que ha passat de 73 a 111 usuaris per cada 1.000 habitants.

En segon lloc, el següent gràfic analitza les càrregues potencials de treball dels professionals dels equips l'any 2007.

Els valors de referència en aquest punt van ser establerts a partir del IV Pla d'Acció Social de la Generalitat de Catalunya, que estableix una ràtio de 2 treballadors/es socials i 1,5 educadors/es socials per cada 15.000 habitants. Això implica parlar d'1 treballador/a social per cada 7.500 habitants i 1 educador/a social per a cada 10.000 habitants.

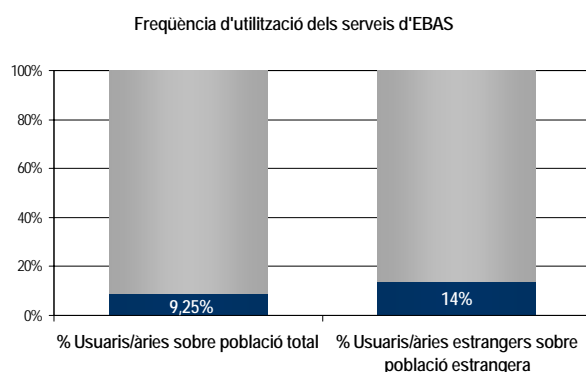
En aquest sentit, s'observa que en l'indicador "nombre d'habitants per treballador/a social en actiu", la mitjana obtinguda (7.096 habitants) està per sota del valor bench i, al contrari, en el cas d'educadors socials en actiu la mitjana obtinguda al 2007 supera en un 16,19% el valor de referència. Si es comparen aquests valors amb els de l'any anterior, es veu una clara tendència a la baixa, sobretot pel que fa al nombre d'habitants per treballador/a social en actiu.



Els valors bench s'hauran de revisar amb l'aplicació de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials que suposarà un descens dels valors de referència.

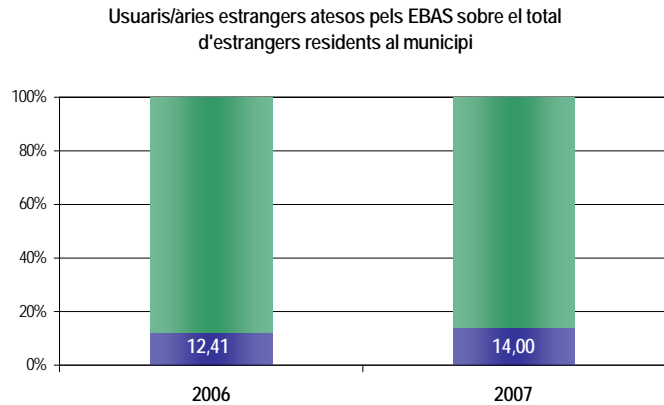
Cal destacar en aquest indicador als municipis d'entre 20.000 i 40.000 habitants (Grup 3) ja que són els únics municipis que, en ambdós casos, el nombre d'habitants per professional està per sota del valor bench, situant-se a 8.201 habitants per educador social i 6.319 per treballador social.

Seguidament, s'estudia la freqüència d'utilització dels equips bàsics per part de la població. La utilització dels serveis es veu influenciada per la variable nacionalitat, tal i com es pot apreciar en el següent gràfic.



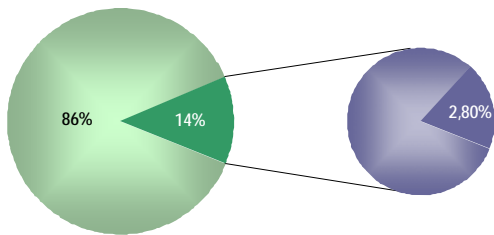
Com es pot observar al gràfic, un 9,25% de la població total dels municipis dels Cercles ha estat atesa pels EBAS. Aquest valor es troba 3,25 punts percentuals per sobre de l'estàndard, fixat en 6% i s'ha incrementat respecte a l'any anterior 1,75 punts percentuals.

Entre el col·lectiu de **persones estrangeres** residents als municipis, la utilització dels serveis arriba fins al **14%** en aquest any 2007 i, comparant amb les dades de l'exercici anterior, es comprova que ha patit un increment d'un punt i mig percentual. Així doncs, es pot afirmar que en línies generals, segueix consolidant-se l'ús dels EBAS per part de la població estrangera.



Per tal de relativitzar el pes de la població estrangera atesa, cal fer la següent anàlisi: un 9,25% del total de la població passa pels EBAS i un de cada cinc usuaris (20%) dels serveis d'EBAS és de nacionalitat estrangera.

Percentatge d'usuaris estrangers d'EBAS sobre total de persones usuàries del servei

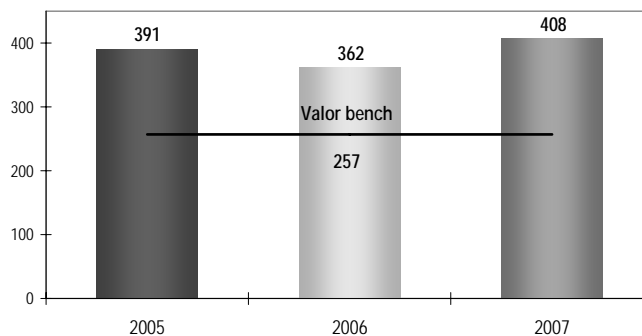


És a dir, que els usuaris estrangers atesos pels Equips Bàsics d'Atenció Social representen tan sols el 2,80% del total de la població resident als municipis que utilitza el servei d'EBAS.

Respecte al 2006 es veu un petit increment de 0,37 punts, que en percentatge es tradueix en 15%.

La combinació dels dos indicadors analitzats anteriorment, el nombre d'habitants per professional – càrregues potencials de treball – i el percentatge d'usuaris/àries sobre la població total – la freqüència efectiva d'utilització de l'EBAS per part dels usuaris/àries –, aporta informació sobre les càrregues de treball per professional d'EBAS, mesurat en nombre d'usuaris per professional.

Usuaris del servei d'EBAS per professional

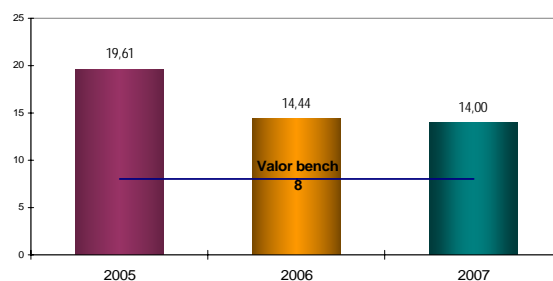


El gràfic precedent dona nova informació. En primer lloc, les càrregues de treball van **disminuir** entre el 2005 i el 2006, passant de 391 a 362 usuaris per professional. La tendència des del començament del projecte havia estat de creixement, però en el període 2005-2006 va minvar. Aquest últim any ha tornat a observar-se aquesta tendència **incrementant-se** el nombre d'usuaris un 12,43%, passant de 362 a 408 usuaris del servei per professional.

En segon lloc, pel que fa al **valor de referència**, es va fixar en **257 usuaris/àries per professional**, tenint en compte l'acompliment dels dos valors de referència sobre els que es basa. En aquest cas, es **combinen les tendències** abans esmentades: tant el nombre d'**usuaris/àries potencials** com la **freqüència d'utilització del servei** es troben **per sobre** dels valors de referència respectius. Així doncs, s'observa que per al 2007 la ràtio d'usuaris per professional supera el **valor bench** en un **58%** aproximadament.

Respecte a la satisfacció dels usuaris/es i el percentatge de primeres visites fallides es pot observar una tendència a la baixa en els valors analitzats durant les tres últimes edicions. En el gràfic s'observa com del 2005 al 2006 la reducció va ser d'un 25% de primeres visites fallides. En aquest últim any es veu que, tot i haver seguit disminuint, la davallada no ha estat tan forta com l'anterior. El **valor bench** se situa en el 8%.

Primeres visites fallides (%)

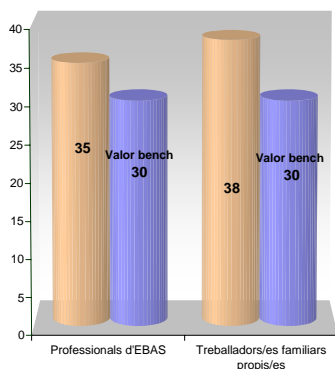


En la **dimensió dels valors organitzatius i RH** se situen tres variables: la **formació**, la **supervisió externa de casos** i el **percentatge d'hores de baixa**.

En primer lloc, es tracten les **hores anuals de formació de professionals d'EBAS** en comparació amb la realitzada per **treballadors/es familiars propis/es (SSAD)**. El següent gràfic reflecteix la situació del 2007:

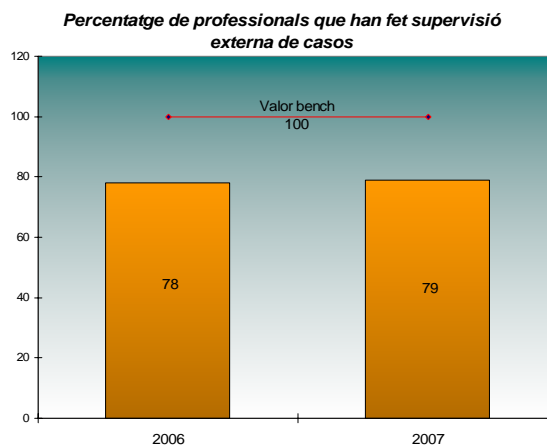
Segons els resultats de l'edició anterior (2006), s'ha produït un fort **increment** en els dos serveis. Els **professionals d'EBAS** tenen una mitjana de formació de **35 hores** anuals per professional superant el **valor bench** que és de **30 hores** i incrementant-se respecte a l'any anterior un **20,7%** ja que al 2006 van ser de 29 hores. En referència als **treballadors/es familiars propis/es de SSAD** observem un augment d'un **72,7%** respecte a l'any anterior (que va ser de 22 hores) i també supera amb escreix el valor bench situat en 30 hores. El fet de què l'any 2006 va ser el primer en què es van recollir aquestes dades pot haver influït en el creixement d'aquests valors, com a conseqüència d'una millor eficiència a l'hora de la recollida.

Formació continuada dels professionals (hores)



En segon lloc, es tracta la **supervisió externa de casos**.

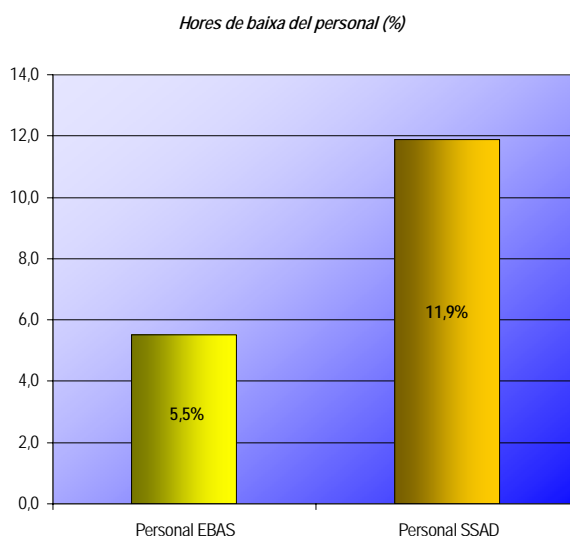
Es pot veure que el percentatge de professionals que han realitzat supervisió externa de casos des del 2006 al 2007 ha augmentat en un 1,2%, passant de 78% a 79%. Aquest valor encara se situa lluny del valor fixat com a referència, 100%.



En aquest aspecte, es pot remarcar que en els municipis de més de 40.000 habitants (CERCLE 2), aquest indicador és força més baix que en tots els altres, només el 65% de professionals han realitzat supervisió externa de casos, tot i haver augmentat respecte a l'any anterior un 30%.

Per últim, en aquest bloc, s'analitza un indicador que es va introduir en l'edició anterior: **percentatge d'hores de baixa sobre hores de conveni**. Es tracta d'un dels indicadors comuns als Cercles que es va incorporar amb l'objectiu de mesurar indirectament el clima laboral. Els resultats, per als professionals d'EBAS i de SSAD es poden observar en el quadre que hi ha a continuació.

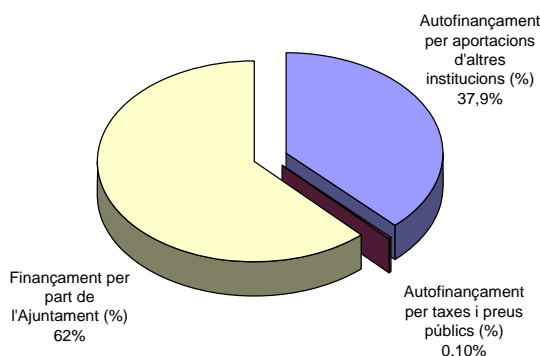
Es pot observar en el gràfic que hi ha una forta diferència entre els dos serveis. El % d'hores de baixa del **personal d'EBAS** està al voltant dels 5,5% de mitjana. Pel que fa al **personal de SSAD** s'observa que el valor és molt més elevat, **11,9%** tot i que ha disminuït aproximadament uns 4 punts percentuals respecte al 2006.



En les sessions de grup en què s'ha comentat aquesta dada, s'explica que un dels aspectes que pot influir en aquest resultat en el personal de SSAD podria ser l'elevada edat mitjana de les plantilles de treballadores familiars pròpies dels municipis.

L'anàlisi econòmic dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) s'inicia amb, les seves fonts de finançament que il·lustra el següent gràfic;

Finançament dels Equips Bàsics d'Atenció Social



L'anterior representació mostra el resultat dels tres indicadors que es van introduir en la passada edició per mesurar el **finançament dels EBAS**. Com es pot observar, una part important del finançament prové del propi **Ajuntament**, un **62%**. La resta són **aportacions d'altres institucions (37,9%)**.

Respecte a les dades obtingudes el 2006, es pot veure que hi ha hagut un decreixement d'un 5% aproximadament per part de les aportacions d'altres institucions que s'han vist compensades pel finançament de l'Ajuntament.

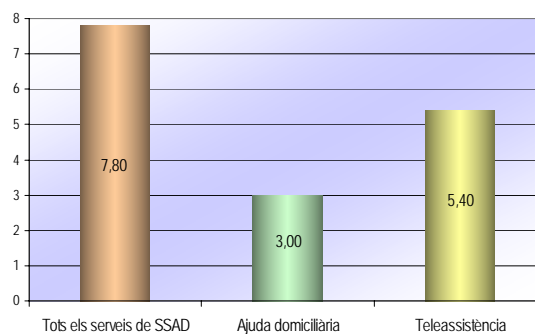
Pel que fa a la **despesa corrent d'EBAS per usuari/ària** en aquest 2007 ha estat de **170 euros**, aquest valor ha quedat gairebé igual que l'any anterior que va ser de **171 euros** per usuari/ària. Aquesta quantitat se situa bastant per sota del **valor de referència** que pel 2007 està marcat entre **200 i 240 euros**.

4.3 Serveis Socials d'Atenció Domiciliària

A continuació s'analitza el **funcionament del SSAD**. Aquest se centra en una sèrie d'indicadors relatius a la dimensió d'**acompliment de l'encàrrec polític**. En el gràfic següent es pot veure el **grau de penetració del servei en la població de 65 anys i més**.

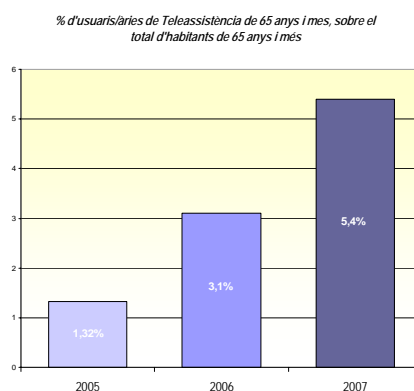
El **conjunt dels serveis de SSAD**, - que inclou ajuda domiciliària, teleassistència, àpats a domicili i neteges periòdiques -, arriba a un **7,80%** de les persones de 65 anys i més, percentatge que supera la franja de referència que marca el **valor bench**, fixat entre el 4% i el 7%. En aquest cas, si es compara el valor d'aquest any amb el del 2006, s'observa un alt increment (un 2,66%), això pot ser degut a l'increment de la cobertura del servei de Teleassistència.

Percentatge de població de 65 anys i més coberta pels serveis de SSAD sobre el total d'habitants de 65 anys i més (%)



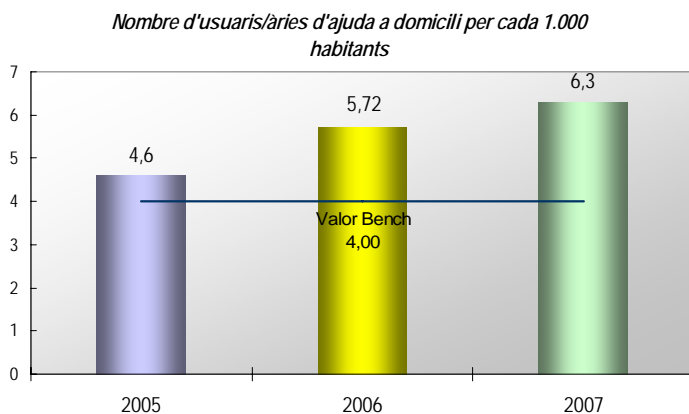
El servei d'ajuda domiciliària, per la seva banda, és utilitzat pel 3% dels habitants de 65 anys i més. Aquest percentatge tot i haver-se incrementat respecte l'any anterior (mig punt percentual), segueix estant per sota del valor de referència, fixat en un 4%.

Pel que fa al servei de teleassistència, s'ha cregut oportú reflectir amb el gràfic següent, la forta pujada que ha experimentat durant els últims tres anys. Aquest 2007 el 5,40% de les persones de 65 anys i més han fet ús del servei, aquest valor arriba gairebé al límit taxat del valor bench, establert entre un 1% i un 5,5%. En referència al valor de l'any anterior s'observa un increment de 2,28 punts percentuals, passant de 3,12% a 5,40%.



Per acabar aquesta secció s'analitza la freqüència d'utilització del Servei d'Ajuda a domicili.

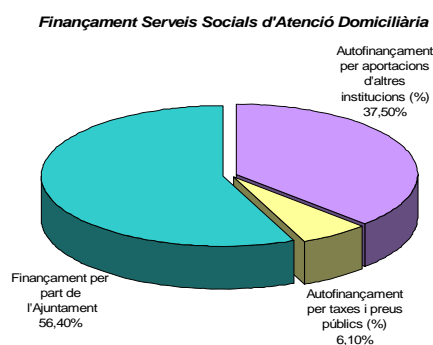
Com es pot apreciar al gràfic, el nombre d'usuaris del servei d'ajuda a domicili ha experimentat un creixement des del 2005 fins ara. En el primer període l'increment va ser d'un 24% aproximadament, arribant a 5,72 persones per cada 1.000 habitants, una xifra que ja es trobava per sobre del valor de referència (4).



Per al 2007 aquesta dada segueix incrementant-se, superant el valor bench en un 57,5% i situant-se en 6,3 persones usuàries per cada 1.000 habitants. No obstant aquest increment, cal remarcar que el percentatge d'usuaris de 65 anys i més sobre el total d'habitants de la mateixa franja d'edat (3%), segueix estant per sota del valor de referència (4%).

Per finalitzar aquest apartat s'analitza la vessant econòmica, el finançament dels SSAD:

Els nivells de finançament per part de l'Ajuntament i d'autofinançament per aportacions d'altres institucions han obtingut els resultats següents: un 56,4% en el primer cas i un 37,5% en el segon. La idea a copsar en el finançament dels SSAD és l'increment pel que fa a l'obtingut per taxes i preus públics que, en aquest cas, arriba al 6,10% (1,8 punts percentuals més que l'any anterior). Aquesta quantitat s'explica en base a la implantació, en algun dels municipis de Cercles, del sistema de copagament.



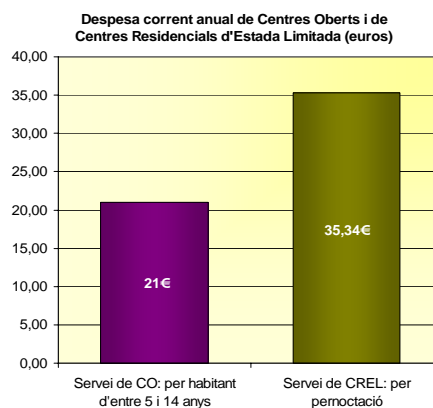
4.4 Centres Oberts i Centres Residencials d'Estada Limitada

En darrer lloc s'analitzen els serveis de CO i CREL. Els resultats obtinguts sobre aquests serveis caldran ser utilitzats amb prudència, ja que la mitjana, tal i com es calcula fins ara, pondera de la mateixa manera serveis prestats pels municipis de manera diferent.

En el cas dels Centres Oberts s'observa que un 13,9% dels usuaris d'EBAS, d'entre 5 i 14 anys, són també usuaris d'aquests equipaments; això significa que hi ha un important volum d'usuaris d'un servei típicament d'Atenció Social Bàsica que accedeixen mitjançant altres canals. Si es compara amb l'any anterior, es veu que hi ha un decreixement de 0,6 punts percentuals.

Per altra banda, la taxa d'ocupació dels CO arriba fins un 125,9% superant al valor de l'any anterior en 23 punts percentuals (102,46%). Respecte a aquest resultat és important destacar que a l'hora de computar les places disponibles de CO s'han de comptabilitzar les places i els torns, si és que n'hi ha, ja que alguns municipis estableixen torns però no ho recullen en l'enquesta, amb la qual cosa és més gran el nombre d'usuaris de CO que de places disponibles. Finalment, cal remarcar respecte aquest indicador que alguns municipis poden englobar en el concepte CO altres serveis com casals d'estiu, esplais, etc. Per tant, malgrat l'índex d'ocupació tan elevat obtingut, no s'ha de pensar en una sobresaturació del servei.

El servei de Centre Obert és prestat de manera diversa segons les necessitats de cada municipi. Per això s'observa una dispersió important dels resultats pel que fa a aquest indicador. Tot i així la despesa mitjana en Centres Oberts per habitant d'entre 5 i 14 anys, resultant de les dades obtingudes, és de 21 euros.



Respecte als Centres Residencials d'Estada Limitada també s'observen diferents models de

prestació del servei. La **despesa corrent anual per pernoctació** al 2007 se situa en **35,34 euros**, dins del tram del **valor de referència**, fixat entre **30 i 40 euros**. En aquesta edició es produeix un decreixement en aquest indicador respecte al del 2006 que estava situat en 43,66 euros.

Pel que fa als **Centres Residencials d'Estada Limitada** s'ha volgut valorar l'impacte d'aquest tipus de serveis, de prestació obligatòria des dels Serveis Socials d'Atenció, en el global de la població. El resultat obtingut ha estat del **0,1%** d'usuaris/àries del servei respecte la població total.

Respecte al nou indicador **nombre de pernoctacions per usuari dels CREL**, el resultat obtingut indica que cadascun dels usuaris ha estat una mitjana de **17 nits**. És important tenir en compte a l'hora d'analitzar aquest indicador que hi ha diversos models municipals a l'hora d'oferir aquest servei, i això provoca una gran amplitud en els valors utilitzats per al càlcul d'aquest indicador.

Per últim, s'analitza la **despesa corrent anual per usuari/ària de Centres Oberts**, (**1.150 euros**) que respon a la necessitat que requereix disposar de medis i recursos humans específics per a grups petits o relativament petits. Respecte l'any anterior aquest indicador s'ha vist incrementat un **10,57%**.

5. Conclusions

De l'anàlisi del procés de treball i dels resultats, es poden destacar els aspectes següents:

| Servei | Trets a destacar |
|----------------|---|
| SSB en general | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ha crescut el pes dels SSB sobre el pressupost municipal (3,4%) respecte a l'edició anterior (3,2%), tot i que segueix estant bastant per sota del valor de referència (4%). Pel que fa al pes de l'estructura (12%) s'ha vist reduït respecte l'any anterior (13%). ✓ El finançament dels SSB, repercuteix en gran mesura en els ajuntaments que financen un 59,7%. El 38,4% és finançat per aportacions d'altres institucions. ✓ El pes de les partides pressupostàries està dividit en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ EBAS 46,2% (valor bench 45%) ▪ SSAD 24% (valor bench 25%) ▪ CO 5,8% (valor bench 8%) ▪ CREL 2,5% (valor bench 2%) ▪ Altres serveis 21,5% (valor bench 20%) ✓ De cada 10 euros destinats als serveis socials bàsics <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4,6 van cap els EBAS ▪ 2,4 als SSAD ▪ 0,6 per a CO ▪ 0,3 per CREL ▪ i 2,1 per altres serveis, inclosa l'estructura (és el mateix que l'anterior, el pes de les partides pressupostàries) ✓ S'inverteixen 26,7 euros per habitant en Serveis Socials bàsics. ✓ Els SSB tenen una estructura, - que inclou la direcció, la gestió i el personal de suport -, que representa el 12% del pressupost total i que està representat per un 11% de personal de comandament i un 19% de personal de suport sobre el total de personal. |

| | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">EBAS</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 93 de cada 1.000 habitants dels municipis són atesos a l'EBAS, el que representa un increment del 24% respecte a l'any anterior. ✓ El nombre d'habitants per cada treballador social es troba per sota el valor de referència, mentre que per als educadors socials, tot i haver disminuït respecte el 2006, està un 16,19% per sobre el valor bench. ✓ Les càrregues de treball s'han incrementat respecte al 2006 un 12,4% i se situen un 58,4% per sobre el valor de referència. ✓ 1 de cada 5 usuaris és de nacionalitat estrangera, es manté el creixement sostingut d'aquest col·lectiu com a usuari dels EBAS. ✓ El nombre de primeres visites fallides (14%) es manté igual que l'any anterior, tot i estar encara per sobre del valor bench (8%). ✓ El temps d'espera (13 dies) augmenta un 45% respecte el 2006, situant-se també per sobre del valor de referència establert entre 8-10 dies. ✓ El promig anual d'hores de formació dels professionals d'EBAS és de 35 hores, incrementant-se un 20,7% respecte el 2006 i situant-se per sobre el valor de referència (30 hores). El 79% dels professionals han fet supervisió externa de casos. ✓ El percentatge d'hores de baixa sobre les hores de conveni del personal representa el 5,6%. ✓ A l'estructura del finançament dels EBAS el finançament propi és de 62,0% i el d'altres institucions és de 37,9%. |
| <p style="text-align: center;">SSAD</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 7,8 de cada 100 habitants de 65 anys i més reben algun servei de SSAD i 12,5% de 75 anys i més ✓ El servei de teleassistència ha mostrat un fort increment durant aquest 2007 seguint la tendència de les últimes edicions. Ha arribat al 5,40% de la població de 65 anys i més, l'increment respecte el 2006 és del 74%. ✓ El temps d'espera del servei de teleassistència ha crescut un 11% respecte l'any anterior. ✓ El percentatge d'hores de baixa del personal dels SSAD, respecte al total d'hores de conveni, arriba fins el 11,9%, ha disminuït respecte el 2006 un 26,7%. ✓ La cobertura del servei d'ajuda domiciliària (6,3 usuaris per cada 1.000 habitants) ha estat incrementant-se des del 2004. En aquest sentit, respecte el 2006 l'increment ha estat d'un 10,5% i està un 50% per sobre del valor bench (4). |

| | |
|------|--|
| SSAD | <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'estructura del finançament dels SSAD mostra que aquests són els serveis que més finançament per taxes i preus públics obtenen, arribant al 6,1%, l'aportació d'altres institucions és del 37,5% i el finançament propi és el més baix de tots els serveis amb un 56,4%. Respecte al 2006 s'han incrementat el finançament per part de l'Ajuntament i les taxes i preus públics, i han disminuït les aportacions d'altres institucions. ✓ Es presten mensualment una mitjana de 12,8 hores d'ajuda a domicili, valor llunyà del valor de referència fixat per al 2007 en 21,5 hores. ✓ La formació de les treballadores familiars pròpies s'ha incrementat respecte l'any 2006 passant de 22 a 38 hores anuals per treballadora, el que significa un increment del 72,5% i se situa per sobre del valor de referència marcat en 30 hores. ✓ Pel que fa a la formació dels treballadors/es familiars externs/es és de 1,7% per hora contractada. L'any 2006 va ser de 1,0%. ✓ El preu mitjà per hora de servei d'atenció domiciliària ha arribat pràcticament als 13,7 euros, situant-se dins dels valors de referència marcats entre 13 i 15 euros. |
| CO | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La cobertura del servei de Centres Oberts, en referència als usuaris d'EBAS d'entre 5 i 14 anys, és del 13,9%, més baixa que al 2006 (14,5%) ✓ Els serveis tenen una alta taxa d'ocupació, que supera el 125%. ✓ La despesa corrent per habitant, sempre referint-nos al grup d'entre 5 i 14 anys perquè són el col·lectiu diana, arriba fins els 20,9 euros, amb un increment d'un 6,5% respecte l'any anterior. ✓ La despesa corrent per usuari s'incrementa fins els 1.150 euros anuals. L'any anterior era de 1.040 euros, el que significa un increment del 10,5%. |
| CREL | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Baix percentatge d'usuaris de CREL respecte a la població total (0,1%). ✓ Cada usuari està una mitjana de 17 nits, cal tenir en compte la dispersió en les dades utilitzades per calcular l'indicador. ✓ La despesa corrent per pernoctació està en 35,34 euros, situant-se dins del tram de referència que està entre 30 i 40€. |

Si es fa l'anàlisi cercle per cercle es poden extreure les següents conclusions:

| 5.1 Conclusions CERCLE 1 | |
|--------------------------|---|
| Servei | Trets a destacar |
| SSB en general | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Important pes dels Serveis Socials en el pressupost municipal de despesa corrent (5,1%) |
| EBAS | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les ràtios d'habitants per educador social, tot i ser més baixes que l'any anterior, segueixen sent altes (13.218) situant-se aproximadament un 13% per sobre la mitjana i un 32% per sobre el valor bench ✓ Respecte al 2006 s'ha produït un increment de la cobertura passant de 71 a 90 usuaris/àries per cada 1.000 habitants ✓ Els professionals pateixen una forta càrrega de treball (420 usuaris) que se situa en un 63,5% per sobre del valor bench (257). ✓ El temps d'espera entre petició i primera visita (11 dies) i el % de visites fallides (10%) són raonablement baixos si es tenen en compte les altes càrregues de treball |
| SSAD | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hi ha un alt nombre d'hores mensuals de prestació d'ajuda domiciliària per usuari/ària (12,8h) respecte a la mitjana, tot i estar molt per sota del valor bench (21,5) ✓ El % d'usuaris/àries de teleassistència de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més (4,6%) és el més baix de tots els cercles però se situa dins de la forquilla del valor bench (1,5%-6%) ✓ La despesa corrent de SSAD per habitant (9,61 euros) se situa un 15,75% per sobre de la mitjana |
| CO | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La taxa d'ocupació anual és molt elevada (143,3%), se situa un 13,8% per sobre la mitjana |
| CREL | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La despesa corrent anual per pernoctació és de 39 euros i està dins del valor bench (30-40 euros), però per sobre de la mitjana (35€) |

5.2 Conclusions CERCLE 2

| Servei | Trets a destacar |
|----------------|--|
| SSB en general | <ul style="list-style-type: none"> ✓ El % de personal de suport és el més elevat dels cercles (21%) situant-se dos punts percentuals per sobre la mitjana |
| EBAS | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les ràtios d'habitants per treballador social (7.592 usuaris), tot i ser més baixes que l'any anterior, segueixen estant un 7% per sobre la mitjana ✓ El cercle 2 és el grup amb menys cobertura del servei d'EBAS (88 usuaris/àries per cada 1.000 habitants) tot i que segueix estant un 47% per sobre del valor bench ✓ Les hores anuals de formació per professional (28) són baixes si les comparem amb els altres grups i se situen per sota del valor bench (30 hores) ✓ Hi ha un baix percentatge de professionals que fan supervisió externa de casos (65%), el valor se situa un 35% per sota del valor bench |
| SSAD | <ul style="list-style-type: none"> ✓ El % d'usuaris/àries del servei d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants és baix (5,6) en comparació a la mitjana (6,3) ✓ Els municipis pertanyents al cercle 2 són els que han ofert menys formació anual per treballador/a familiar propi/a (24h anuals) |
| CREL | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La despesa corrent anual del CREL per pernoctació (44€) és la més elevada en comparació als altres grups, i se situa per sobre del valor de referència (aproximadament 9%) |

5.3 Conclusions CERCLE 3



| Servei | Trets a destacar |
|----------------|---|
| SSB en general | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Municipis amb un baix % de personal de comandament (8%) i de personal de suport (15%) respecte als professionals dels SSB, se situen respectivament un 27,3% i un 21% per sota la mitjana |
| EBAS | <ul style="list-style-type: none"> ✓ El nombre d'habitants per professional és bastant baix respecte la mitjana, un 29,4% en el cas d'educadors socials (8.201h) i un 11,7% en el cas de treballadors socials (6.264h). En ambdós casos els valors se situen per sota del valor bench, un 17,99% i un 16,48% respectivament ✓ Hi ha una alta cobertura del servei, 111 usuaris/àries atesos per cada 1.000 habitants, un 19,3% per sobre la mitjana i un 85% per sobre el valor bench ✓ Els municipis d'aquest cercle són els que més temps d'espera tenen entre petició i primera visita (20 dies, quan el valor de referència es troba entre 8 i 10 dies). Aquest fet és bastant raonable si es té en compte l'elevada cobertura del servei ✓ Pel que fa al % de primeres visites fallides (20%) també se situa en el més alt dels grups, estant un 42% per sobre la mitjana i un 150% per sobre el valor de referència ✓ Un alt % de professionals d'aquest grup de municipis realitza supervisió de casos externa (89%); tot i que no arriba al valor bench, se situa un 11,23% per sobre la mitjana |
| SSAD | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La intensitat de prestació d'ajuda domiciliària és més baixa en aquest grup de municipis, se situa en un 8,6% per sota la mitjana i un 45,5% per sota el valor de referència ✓ Baix temps d'espera entre sol·licitud i prestació del servei (46 dies), entrant dins de la forquilla de referència ✓ S'han realitzat un nombre elevat d'hores anuals de formació per a treballadors/es familiars propis/es (67 hores), el valor sobrepassa un 123% el valor bench i un 76% la mitjana |
| CO | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hi ha una elevada despesa corrent anual per usuari/ària (1.618,54 €, el valor està un 40,74% per sobre la mitjana) |

5.4 Conclusions CERCLE 4



| Servei | Trets a destacar |
|----------------|---|
| SSB en general | <ul style="list-style-type: none"> ✓ En aquest grup de municipis el pes dels Serveis Socials dins del pressupost municipal és molt baix, només un 1,9% (44,12% per sota la mitjana i 52,5% per sota el valor bench) |
| EBAS | <ul style="list-style-type: none"> ✓ El nombre d'usuaris/àries per professional és el més baix de tots els grups tot i que se segueix situant un 47,5% per sobre del valor de referència ✓ Sols molt baixos respecte la mitjana dels grups, se situen un 6,12% per sota en el cas dels educadors socials i un 6,2% per sota en els treballadors socials ✓ En aquest grup de municipis s'ha proporcionat un alt nombre d'hores anuals de formació per professional (17,14% per sobre la mitjana i 36,7% per sobre el valor bench) ✓ El pes d'EBAS dins del pressupost dels SSB és notablement alt respecte la mitjana, un 30,3% més, i respecte al valor bench un 20,4% més |
| SSAD | <ul style="list-style-type: none"> ✓ En aquest grup hi ha el nombre més elevat d'usuaris/àries del servei SSAD de 65 anys i més i de 75 anys i més respecte als habitants d'aquests trams de població. Els valors se situen un 57,7% i un 49,6% per sobre la mitjana respectivament, i en el cas dels usuaris/àries de 65 anys i més un 75% per sobre el valor bench ✓ Els municipis d'aquest grup també són els que més increment han sofert en el servei de teleassistència per a usuaris/àries de 65 anys i més, superant un 48% el valor de referència; a més són els que menys dies d'espera tenen per a la prestació d'aquest servei. És a dir, són el grup de municipis amb més cobertura i més rapidesa en la prestació del servei de teleassistència ✓ En la despesa corrent de SSAD per habitant trobem un valor baix, gairebé la meitat del valor de la mitjana i un 64% per sota del valor bench |
| CO | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hi ha un elevat % d'usuaris de CO sobre persones usuàries d'EBAS d'entre 5 i 14 anys (20,6%), està un 48% per sobre la mitjana |
| CREL | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hi ha una baixíssima despesa corrent anual de CREL per pernoctació (7,44€) |

A partir de la informació recollida en la fase de mesura, sobretot en el procés de validació de les dades i en les sessions de treball de grup, s'ha elaborat una matriu DAFO, **distingint fortalezes, debilitats, oportunitats i amenaces** del que suposa la participació dels municipis en els Cercles de Comparació.

Com a punts forts interns o **fortalezes** i oportunitats de millora o **debilitats** s'han recollit els trets següents:

| Fortalezes | | Debilitats | |
|---|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Serveix als directores dels serveis per gestionar integralment els serveis en base a dades concretes, donant la possibilitat de prioritzar i planificar accions. ✓ Dóna a tots els actors implicats en els serveis una imatge objectiva i global del funcionament dels serveis, superant les percepcions fragmentades. ✓ Dóna eines tècniques per al debat i la justificació pressupostària en el marc dels equips polítics. ✓ Permet posar en pràctica metodologies per a la presa de decisions i l'adopció de mesures de millora sobre dades concretes i reals. ✓ Permet compartir amb municipis de característiques poblacionals similars tant l'anàlisi dels resultats com de les causes que les provoquen i possibles accions de millora. |  | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existeixen divergències de criteris sobre la forma de comptabilització d'algunes de les variables, especialment les de caràcter econòmic. ✓ En els cas de les dades dels CO i dels CREL caldria especificar millor els serveis i com s'han de enregistrar les dades ✓ S'observen dificultats en els sistemes d'informació que han de facilitar i automatitzar la recollida de les dades. ✓ S'hauria d'aprofundir en un sistema d'assessorament per a l'establiment de mesures de millora sobre les oportunitats de millora. ✓ Seria interessant pensar en un sistema per facilitar la col·laboració entre els components dels Cercles. |

Pel que fa a la relació entre el projecte i el seu **entorn**, s'han detectat situacions que podrien incidir en una millora i desenvolupament del projecte, o bé del seu entorn, les anomenades **oportunitats**, així com els possibles riscos o perills que poden restar impacte, les **amenaces**.

| Oportunitats | | Amenaces | |
|---|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Propicia el diàleg i l'intercanvi amb altres àmbits del mateix ajuntament, especialment en el cas dels municipis que participen en Cercles d'altres àmbits, gràcies a l'establiment d'indicadors comuns. ✓ Pot ajudar a impulsar sistemes d'indicadors de gestió en altres àmbits d'actuació municipal, com a |  | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les diferents administracions no han establert encara un sistema comú de recollida de dades però, en canvi, estableixen uns períodes similars per a la presentació de dades obligatòries vinculades a la concessió de subvencions; això provoca sovint sobrecàrrega en l'estructura i els professionals que s'encarreguen d'aquesta recollida de dades. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>base per a la planificació i la presa de decisions.</p> <p>✓ Situa els municipis participants en una posició avançada davant l'entrada en vigor de la Llei de Serveis Socials, tant en l'àmbit de la planificació com pel que fa al Sistema d'Informació Social.</p> | | |
|--|--|--|--|

Annex 1. Glossari

| | |
|----------------|--|
| CO | Servei de Centres Obert per a infants i adolescents |
| CREL | Servei de Centres Residencials d'Estada Limitada |
| EBAS | Equips Bàsics d'Atenció Social |
| SSAD | Serveis d'Atenció Domiciliària. Inclou els serveis de: ✓ Ajuda domiciliària ✓ Teleassistència - telealarma ✓ Àpats a domicili ✓ Neteges periòdiques |
| SSB | Serveis Socials Bàsics |
| Altres serveis | Atenció als immigrants i minories ètniques, lluita contra la pobresa i l'exclusió social, recerca, assistència tècnica i formació i altres serveis específics de cada municipi |