20a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis socials

Resultats any 2020

Versió lliure difusió

Diputació Barcelona

20a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis socials

Resultats any 2020

Versió lliure difusió

Diputació Barcelona

Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social
Gerència de Serveis Socials
Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics
Recinte Mundet. Edifici Serradell, 3a planta
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 471
s.accios@diba.cat
www.diba.cat/web/benestar/cercles-de-comparacio-intermunicipal-de-serveis-socials

Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis interns
Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci

© Diputació de Barcelona
Desembre de 2021
Impressió: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

ÍNDEX

PRÒLEG 9
ANTECEDENTS 11
QUÈ SÓN ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL? 11
MISSIÓ 11
OBJECTIUS 11
TRETS CARACTERÍSTICS 12
DESTINATARIS 13
COMPROMISOS DELS PARTICIPANTS 13
RESULTATS OBTINGUTS PELS ENS LOCALS 13
IMPACTES DEL PROJECTE 14
RECONEIXEMENTS 15
ALGUNES XIFRES 15
FASES DELS CERCLES 16
FASE DE DISSENY 17
FASE DE MESURA 19
FASE D'AVALUACIÓ 22
FASE DE MILLORA (TALLERS) 26
FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ 29
INFORME DE CONCLUSIONS 31
1. PRESENTACIÓ 33
2. SERVEIS SOCIALS BÀSICS: XIFRES D'UN ANY DE PANDÈMIA 35
3. IMPACTE DE LA COVID EN EL COR DELS SERVEIS SOCIALS: SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL 39
4. AFECTACIÓ DIVERSA DE LA PANDÈMIA EN LES DIFERENTS LÍNIES DE SUPORT I SERVEI 43
5. SERVEIS SOCIALS I "NOVA NORMALITAT": REPTES DE FUTUR 54
6. DADES DE PARTICIPACIÓ MUNICIPAL I METODOLOGIA 55
ANNEXOS 59
1. GUIA D'INTERPRETACIÓ 61
SERVEIS SOCIALS 63
QUADRE RESUM INDICADORS 64
SERVEIS SOCIALS BÀSICS 67
INTRODUCCIÓ 69
OBJECTIUS 69
METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS 69
FONT DE LES DADES 70
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC 71
II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT 73
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH 75
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA 78
AJUTS D'URGÈNCIA SOCIAL 81
INTRODUCCIÓ 83
OBJECTIUS 83
METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS 83
FONT DE LES DADES 83
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC 84
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA 85

SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL 91
INTRODUCCIÓ 93
OBJECTIUS 93
METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS 93
FONT DE LES DADES 93
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC 94
II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT 101
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH 109
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA 112
SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA 115
INTRODUCCIÓ 117
OBJECTIUS 117
METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS 117
FONT DE LES DADES 118
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC 119
II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT 128
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH 131
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA 132
SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA 139
INTRODUCCIÓ 141
OBJECTIUS 141
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC 143
II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT 144
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH 147
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA 149
V. ENTORN 152

ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL

PRÒLEG

Us presentem l'Informe anual d'Indicadors del Cercle de Comparació Intermunicipal de Serveis Socials corresponents a l'any 2020. Com moltes i molts de vosaltres sabeu, el Cercle de Comparació Intermunicipal de Serveis Socials es realitza des de l'any 2002 i encara avui constitueix una experiència innovadora a nivell local en la promoció de l'avaluació i de l'intercanvi de coneixement, a partir del treball conjunt amb els municipis per a la sistematització d'indicadors d'organització i de gestió dels serveis socials bàsics. Una vegada més, volem felicitar als i les professionals dels ens locals per la feina de recollida de dades així com per la massiva participació als tallers d'anàlisi dels resultats i d'intercanvi de pràctiques que es van realitzar el passat 26 d'octubre.

Malgrat que molts serveis socials encara estan realitzant uns sobreesforços de reestructuració a causa dels efectes de la COVID19, a l'edició d'enguany s'ha incrementat en quatre el nombre de participants, fins arribar als 72 ens locals. Això significa que més serveis socials bàsics disposen d'un conjunt d'indicadors rigorosos per analitzar la seva acció a dos nivells; d'una banda, poden analitzar com han evolucionat any rere any, a partir de comparar els seus indicadors amb els de l'any anterior; i, de l'altra, poden comparar-se amb altres municipis de característiques similars per zona, grandària o nivell de necessitats. Cal remarcar que l'Informe d'enguany incorpora per primer vegada les aportacions de les persones participants als tallers de millora, de forma que els indicadors apareixen sovint matisats o explicats pel coneixement atresorat en primera línia d'intervenció.

Pensem que malgrat l'acumulació de tasques i responsabilitats que els serveis socials han d'afrontar a diari, no podem baixar la guàrdia en la recollida de dades, que ens permeten dimensionar els diferents tipus de necessitats que ens trobem, així com els recursos de què disposem per fer-hi front. Només a partir d'aquests tipus d'anàlisi, complementats amb les perspectives que els i les professionals hi aporteu, podrem millorar el sistema de serveis socials actual. Així mateix, aquestes tasques d'avaluació i reflexió faciliten que posteriorment puguem comunicar la nostra funció i les nostres accions a la ciutadania, ajudant a la visualització i al reconeixement social dels serveis socials.

Des de l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social desitgem que el contingut d'aquest informe us resulti tan interessant i sovint encoratjador com ho ha estat per nosaltres, per impulsar un model de serveis socials més eficaç i promotor de la justícia social. Per finalitzar agrair-vos, de nou, la confiança que manteniu en la Diputació de Barcelona i, més concretament, en el Cercle de Comparació de Serveis Socials.

Lluïsa Moret Sabidó

Presidenta de l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social

ANTECEDENTS

L'experiència de la Diputació de Barcelona en el treball amb indicadors es va iniciar l'any 1983 amb la creació del **Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM),** una eina de l'àmbit de les finances públiques locals centrada en qüestions pressupostàries, de fiscalitat i d'endeutament.

El ràpid creixement de la demanda de serveis públics durant la dècada de 1980 va comportar un creixement, sovint desordenat, de l'activitat dels ajuntaments, fins al punt que, ja a la dècada de 1990, es va percebre la necessitat de racionalitzar la prestació de serveis públics locals i de garantir-ne la qualitat. En aquest context, l'any 1998 la Diputació va impulsar una nova línia de treball, l'estudi d'**Indicadors de gestió de serveis municipals (IGSM)**, destinat a l'obtenció d'informació comparada sobre la gestió dels serveis. L'estudi, de caràcter anual i basat en enquestes a municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, oferia dades i indicadors comparats amb la mitjana del conjunt dels municipis participants. Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que no intervenien en la definició dels indicadors (establerts pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona) ni eren el punt de contacte per a la recollida de dades i posterior remissió de la informació (la via de comunicació era a través dels interventors municipals). Addicionalment, en l'estudi IGSM tampoc no participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenien un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals. Es desaprofitava, així, el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir el treball transversal dins de la Diputació.

L'any 2001 es va produir un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels **Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI),** que pretenia superar les limitacions observades en l'estudi IGSM. Es tracta d'un instrument que va més enllà de l'obtenció d'informació sobre indicadors locals de gestió, ja que introdueix el valor afegit de la participació activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis i la posada en marxa d'accions de millora.

Aquest mètode de treball és coherent amb la filosofia d'actuació de la Diputació de Barcelona que, a través del Pla de Mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. Llur implicació en la definició de les actuacions de la nostra Corporació esdevé un factor clau d'èxit per a la utilitat i l'aplicabilitat de les polítiques supramunicipals.

QUÈ SÓN ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL?

Missió

Els Cercles de Comparació Intermunicipal són una eina adreçada als ens locals que s'orienta a la millora de la gestió mitjançant l'anàlisi d'indicadors de serveis locals i l'intercanvi d'experiències entre iguals.

Objectius

El projecte té els objectius següents:

- Mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats.
- Intercanviar experiències entre ens locals a partir de l'anàlisi de les dades.
- Impulsar la millora dels serveis públics locals.

Trets característics

La metodologia dels Cercles presenta algunes característiques que els diferencien d'altres iniciatives relacionades amb el treball amb indicadors i/o l'intercanvi d'experiències:

1. Es basa en la idea de comparar per millorar
2. Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt)
3. És voluntari
4. Té caràcter anual
5. No té cost directe per als municipis

1. **Es basa en la idea de "comparar per millorar"**: des de la posada en marxa, la comparació ha estat l'element central dels Cercles. En un context en què els ens locals treballen amb autonomia per prestar els serveis que tenen encomanats amb la màxima qualitat, la comparació d'indicadors de gestió esdevé una eina clau per detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi en relació amb d'altres que també presten aquell servei en un entorn similar. Amb tot, el contrast de resultats no té una voluntat de control o fiscalització de l'activitat dels municipis, ni de fomentar la competitivitat entre ells; sinó que vol propiciar la millora dels serveis per mitjà de l'anàlisi, la reflexió i l'intercanvi entre iguals. En aquest sentit, la idea d'aprendre dels altres és clau en la metodologia dels Cercles.

2. **Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt)**: en concordança amb la idea que s'acaba d'exposar, la comparació efectuada en els Cercles es basa en uns indicadors escollits pels ens locals participants, que consensuen allò que consideren el mínim comú del servei analitzat en els diferents municipis sense condicionants o ingerència per part de la Diputació més enllà de crear un espai de trobada i facilitar les dinàmiques de debat i consens. Aquest ha estat un dels factors clau d'èxit dels Cercles des dels inicis, ja que permet que els participants es facin seus els indicadors i els incorporin a la presa de decisions.

3. **És voluntari:** la participació dels ens locals en els Cercles és voluntària, fet que és coherent amb la vocació de millora i no de control o fiscalització que té el projecte. Qualsevol ens local (preferiblement de més de 10.000 habitants per garantir que es disposa dels recursos necessaris per fer front a les tasques de recollida d'informació i assistència a les trobades) pot sol·licitar participar en un o diversos cercles. Alhora, tot i que es fomenta una participació a llarg termini per obtenir els màxims beneficis de la comparació, l'acumulació de sèries històriques i l'intercanvi d'experiències, no s'estableix un període mínim de permanència en el projecte.

4. **Té caràcter anual:** el projecte funciona amb un cicle de treball anual: cada any es recullen dades, es calculen els indicadors, s'analitzen i es reuneix els participants per reflexionar i intercanviar experiències entorn dels resultats.

5. **No té cost directe per als municipis**: els ens locals no han d'abonar cap tipus de contraprestació per participar en els Cercles. El cost unitari és d'uns 950 € per participant, si es tenen en compte els recursos humans (tant de la DIBA com de consultores externes) vinculats directament amb el projecte[1].

1 *No es tenen en compte aspectes logístics com la impressió de documents o els càterings.*

Destinataris

Els Cercles de Comparació Intermunicipal s'adrecen a:

Ens locals

- **Preferiblement de més de 10.000 habitants:** s'estableix aquest llindar per garantir que els participants tenen recursos suficients per fer front a les tasques de recollida d'informació i d'assistència a les trobades d'intercanvi. Amb tot, al llarg dels anys s'han anat incorporant al projecte nombrosos municipis de menys de 10.000 habitants que han mostrat interès a participar-hi.
- **De la província de Barcelona**, tot i que també hi participen ens locals d'altres províncies catalanes que ho sol·liciten.

Perfils

- **Preferiblement, responsables tècnics** amb capacitat de decisió i amb coneixement del servei analitzat per tal de facilitar la implantació de millores en el servei que és de la seva responsabilitat.
- **També són destinataris de la informació** dels Cercles els responsables dels nivells de decisió estratègica dels ens locals, tant directius professionals (gerents, caps d'àrea, etc.) com càrrecs electes.
- **Internament, les àrees de la DIBA** implicades en els Cercles són susceptibles d'utilitzar també la informació que genera el projecte per al seguiment l'estat i l'evolució dels serveis locals que corresponen al seu àmbit de treball.

Compromisos dels participants

1. Facilitar la informació necessària per calcular els indicadors i comparar els serveis locals analitzats
2. Permetre que tots els participants del Cercle puguin veure les dades facilitades*.
3. Participar en els tallers de millora, adreçats a analitzar els resultats i intercanviar experiències.

**Les dades que es publiquen amb accés lliure són les mitjanes, no els valors individuals dels municipis.*

Resultats obtinguts pels ens locals

Per mitjà de la participació en els diferents Cercles, cada ens local obté diversos productes:

- **Quadre resum d'indicadors (QRI) del servei per al propi municipi,** comparat amb la mitjana dels ens locals similars.
- **Informe de punts forts i oportunitats de millora** del servei en relació amb la mitjana dels ens locals similars.
- **Resultats detallats** de tots els ens locals participants.

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL): portal web des d'on els participants poden accedir a totes les dades dels Cercles.

Espai de trobada i intercanvi entre iguals.

Informe de resultats globals, amb una anàlisi dels indicadors en el conjunt dels ens locals i per tipologies de participants, així com de les tendències de canvi i continuïtat.

Impactes del projecte

Al llarg dels prop de 20 anys de trajectòria dels Cercles, el projecte ha generat canvis en els àmbits en què es proposa intervenir, com són el treball amb dades, l'accés a informació relativa als serveis públics locals, la creació d'espais de trobada i intercanvi entre el personal tècnic dels ens locals i, en darrer terme, la millora dels serveis analitzats.

A continuació, se sintetitzen els principals impactes dels Cercles i es quantifiquen en base als resultats de les enquestes que es realitzen periòdicament als participants:

1	**Accés a informació per prendre millors decisions**	**83,2 %** Creu que el portal web aporta valor afegit a la seva feina
2	**Creació d'un espai d'intercanvi entre el personal tècnic local**	**9 de 10** Valoració dels tallers de millora
3	**Generació d'accions i iniciatives per millorar els serveis**	**85,7 %** Afirma que els Cercles l'han ajudat a millorar el servei
4	**Disseminació de la informació dins i fora de les organitzacions**	**56,9 %** la informació arriba als nivells estratègics; **75,0 %** Veuria bé publicar les dades en obert; + **experiències** portals DO* i Transp.
5	**Foment de la presa de decisions basada en evidències**	**8,9 de 10** Recomanaria els Cercles (NPS**: 65,7)

Fonts: Qüestionaris als assistents als tallers de millora (2) i Enquesta als participants dels CCI (1, 3, 4 i 5):
https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio
**DO: dades obertes / **NPS: Net Promoter Score*

Reconeixements

L'impuls que des dels Cercles s'ha volgut donar a la cultura del treball amb dades i l'intercanvi d'experiències entorn dels serveis públics locals ha rebut diversos reconeixements, tant en l'àmbit català com estatal. Destaquen els següents:

2018. **Escola d'Administració Pública de Catalunya**
Premi Alfons Ortuño d'innovació i bones pràctiques a les administracions públiques.
1r premi de la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat

2016. **Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas**
Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió.
1r premi de la categoria d'Innovació en la Gestió.

2016. **Q-epea. Xarxa d'entitats basques compromeses amb la gestió avançada**
Congrés de gestió pública avançada. Finalista

2008. **Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas**
Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió Pública.
1r premi de la categoria d'Excel·lència en la Gestió Pública.

Algunes xifres

ABAST

20 edicions
21 serveis avaluats
42 tallers realitzats*

PARTICIPACIÓ

186 ens locals participants
14 dels quals, de fora de la província
100% municipis +10.000 h. província BCN
946 tècnics participants

VALORACIÓ

9 de 10 valoració tallers**
+76 NPS tallers
85,7% afirma que els CCI li han servit per millorar el servei
83,0% afirma que el PIESL aporta valor afegit a la seva feina

*Dada corresponent a l'any 2019. A causa de la situació generada per la COVID-19, el 2020 s'han dut a terme 10 tallers virtuals.

**El 2019 es van realitzar 42 tallers presencials, amb una puntuació mitjana de 9 sobre 10, i el 2020 s'han dut a terme 10 tallers virtuals en què s'ha calculat el Net Promoter Score (NPS), a partir de la pregunta "fins a quin punt recomanaria aquest taller, en una escala del 0 al 10?".

A la figura següent es mostra l'evolució dels ens locals participants en cadascun dels serveis analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal:

Evolució dels participants en els Cercles de comparació intermunicipal

Servei	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Edició (2021)
Policia Local	53	55	58	61	62	59	64	70	69	66	71	16a
Neteja viària i residus	36	36	40	40	43	46	56	53	54	47	50	18a
Biblioteques	54	44	44	44	44	60	60	142	143	148	144	18a
Espais Escènics	29	30	31	31	29	30	31	30	29	29	32	14a
Escoles Bressol	31	31	32	34	39	38	45	48	57	47	55	16a
Escoles de Música	32	32	37	38	42	39	42	43	43	42	41	16a
Esports	51	50	53	53	54	53	55	52	51	47	48	18a
Serveis Socials	55	56	55	55	57	57	59	64	65	68	72	20a
Mercats Municipals	30	30	33	32	32	32	33	32	31	31	31	15a
Fires Locals	16	22	27	30	35	39	37	36	35	38	36	13a
Serveis Locals d'Ocupació	30	32	33	34	34	36	36	36	35	37	38	13a
OMIC	25	27	31	34	32	36	38	40	41	42	42	13a
Seguretat Alimentària (Salut P.)	26	36	38	43	43	49	48	51	50	46	49	12a
Enllumenat Públic	13	18	24	25	30	33	32	34	36	41	39	12a
Servei de Mediació Ciutadana	14	17	24	30	35	35	36	43	43	44	43	11a
Verd urbà			14	20	21	23	24	27	26	28	28	9a
Serveis culturals					14	17	18	18	22	21	27	7a
Museus locals						13	23	35	37	50	50	6a
Cementiris Municipals							11	12	12	12	13	5a
Oficines tècniques laborals									17	18	18	3a
Abastament d'aigua									15	18	19	3a
Total Cercles	**15**	**15**	**16**	**16**	**17**	**18**	**19**	**19**	**21**	**21**	**21**	
Total participants als Cercles	**495**	**516**	**574**	**604**	**646**	**695**	**748**	**866**	**911**	**920**	**946**	

FASES DELS CERCLES

El procés de desplegament dels CCI s'articula entorn de **cinc fases** que es retroalimenten de manera successiva, seguint **la lògica del cicle de la millora contínua**. Per aquest motiu, la idea és que **un cercle no té un acabament fixat,** sinó que cada any es duen a terme novament la majoria de fases (deixant de banda el Disseny, ja que es pretén que els indicadors tinguin permanència per afavorir l'acumulació de sèries temporals), des de la recollida de dades fins a la comunicació dels resultats i la implementació de les accions de millora.

El procés de millora contínua dels Cercles de Comparació Intermunicipal

Fase de disseny
- Definició de la missió i els objectius del servei
- Consens d'indicadors i variables

Fase de mesura
- Recollida de dades
- Validació de dades

Fase d'avaluació
- Informes amb resultats detallats
- Informes de punts forts i oportunitats de millora
- Informes de resultats globals
- Portal web (PIESL)
- Anàlisi qualitativa de resultats en els tallers

Fase de millora
- Tallers de millora mitjançant diverses metodologies de treball: Oportunitats de millora, Bones pràctiques, Mapa de relacions, Encerta quin és el teu, etc.

Fase de comunicació i implementació
- Jornada de cloenda
- Comunicació de resultats dins i fora de l'organització
- Implementació d'accions de millora (tasca desenvolupada pels ens locals)

Fase de disseny

En aquesta fase, que es **duu a terme l'any en què s'inicia un cercle**, es defineixen la **missió** i els **objectius estratègics** del servei objecte d'anàlisi, es consensuen els **indicadors** que s'utilitzaran per a la comparació i s'estableixen les **variables** (dades en brut) que serviran per al càlcul dels indicadors.

La metodologia per aconseguir-ho es basa en la realització de **dos tallers de treball** amb els ens locals que participaran en el Cercle.

En el primer taller participen un grup reduït de tècnics municipals (generalment, menys de 10), seleccionats per l'experiència que tenen en el treball amb indicadors i/o per la representativitat del seu ens local respecte del conjunt de participants. Amb la coordinació del Servei de Programació i d'altres àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, aquest grup s'encarrega de:

- Definir la **missió** i els **objectius estratègics** del servei.
- Proposar, discutir i consensuar un conjunt d'**indicadors** comuns, necessaris per mesurar els aspectes essencials del servei pel que fa a l'entorn, els recursos humans i econòmics, l'organització, les persones usuàries i la perspectiva estratègica o d'encàrrec polític.
- Establir les **variables** que es necessitaran per calcular els indicadors.

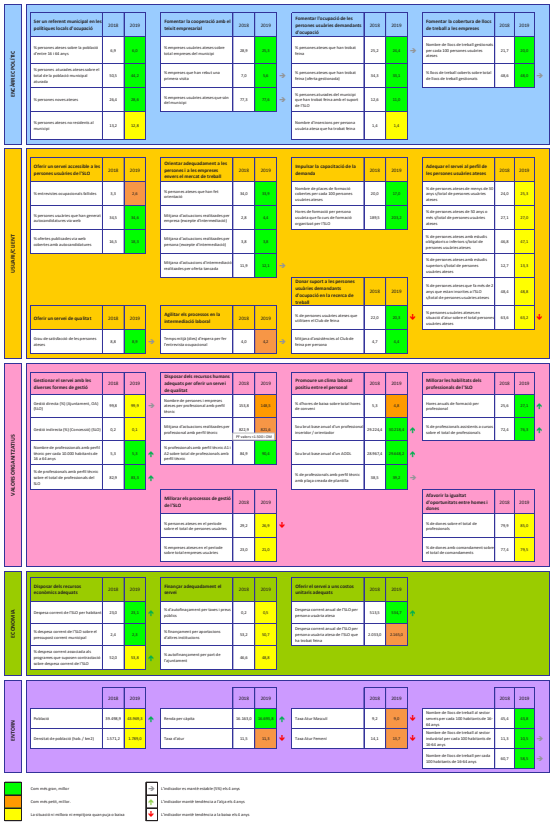
En el segon taller, al qual assisteixen tots els integrants del Cercle, es posa en comú el treball realitzat a la primera trobada i el grup fa les consideracions que creu oportunes, amb la possibilitat de modificar o ampliar la feina feta a la reunió inicial. L'objectiu és que el conjunt dels participants validin i assumeixin la missió, els objectius, els indicadors i les variables que permetran analitzar i comparar el servei amb un llenguatge comú.

En ambdues sessions, el treball es fonamenta en dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ens locals, així com la posterior sistematització de les idees (pluja d'idees, *metaplan* i tècniques nominals de grup, entre d'altres).

Quadre resum d'indicadors (QRI)

Els indicadors dissenyats pels ens locals s'organitzen en un **Quadre resum d'indicadors (QRI)**, format per **quatre dimensions** i un cinquè bloc amb **dades d'entorn** que ajuden a contextualitzar els resultats de l'ens local:

Exemple de QRI d'un cercle



DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Indicadors rellevants des del punt de vista de la ciutadania, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei

DIMENSIÓ USUARI

Indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries

DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS I RH

Indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com els recursos humans (dotació, càrregues de treball i formació, entre d'altres)

DIMENSIÓ ECONOMIA

Indicadors relacionats amb l'ús de recursos econòmics per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris, principalment

INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic

Complementàriament, s'elabora una **Guia d'interpretació** on es recull la definició, la fórmula de càlcul i les variables implicades en cadascun dels indicadors del quadre, amb els criteris de còmput d'aquestes variables per assegurar que tots els participants recullen les dades de la mateixa manera. Aquest document és útil en la interpretació dels resultats ja que està sempre a l'abast dels participants perquè puguin consultar com s'obté cadascun dels valors que apareixen en el QRI.

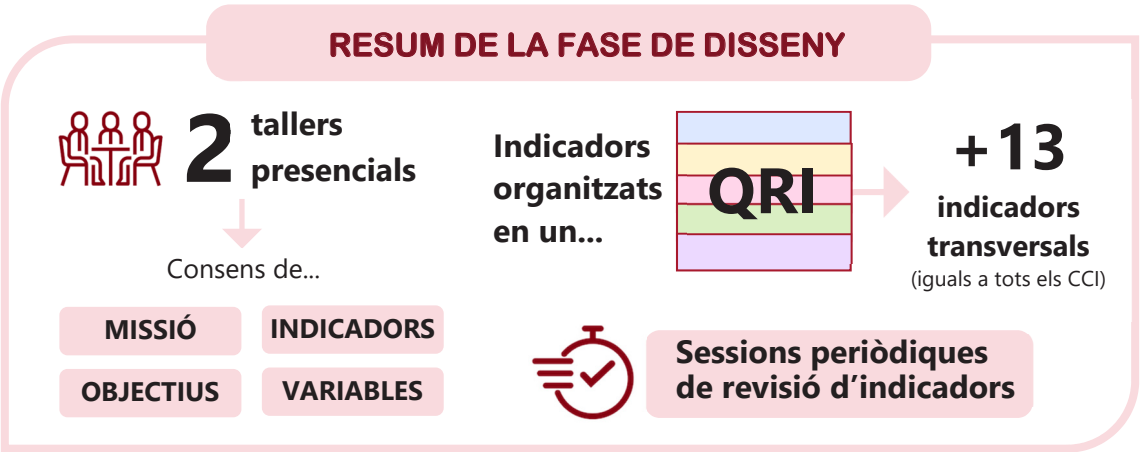
Indicadors transversals

Per tal de fer comparacions entre diversos serveis -objectiu complementari al de fer comparacions intermunicipals d'un servei-, s'han definit una sèrie d'indicadors transversals per a tots els serveis analitzats: 7 de la dimensió **Valors organitzatius – RH** i 5 de la dimensió **Economia**.

DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS – RH	DIMENSIÓ ECONOMIA
% de gestió directa % de gestió indirecta % d'hores de baixa Salari brut anual d'una categoria professional rellevant del servei Hores de formació per treballador % de dones sobre el total de professionals % de dones amb comandament sobre el total de comandaments	Despesa corrent per habitant % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal % d'autofinançament per taxes i preus públics % de finançament per part d'altres administracions % de finançament per part de l'ajuntament

Revisió d'indicadors

Els indicadors que es defineixen a l'inici de cada Cercle tenen vocació de permanència, per tal de facilitar el seguiment de l'evolució del servei. Però l'objectiu d'acumular sèries temporals s'ha de conjugar amb la necessitat de garantir la utilitat i la no obsolescència de les mesures. En cas contrari, es correria el risc d'esmerçar esforços a mesurar aspectes del servei que han deixat de ser rellevants. Per aquest motiu, periòdicament a cada Cercle es realitzen **sessions de revisió dels indicadors**, on es debat sobre la vigència del Quadre resum d'indicadors i es valora la necessitat de modificar, suprimir o incorporar algun indicador, i les variables corresponents.



Fase de mesura

Procediment de recollida de dades

Un cop definides les variables (dades en brut) que es necessitaran per calcular els indicadors, es tramet als ens locals un qüestionari en format Excel. S'opta per aquest suport per l'àmplia extensió d'aquest programari ofimàtic a les administracions locals de la província i per la flexibilitat que ofereix a l'hora de modificar el disseny, introduir fórmules, validacions automàtiques, etc.

Com es pot veure a l'exemple següent, cadascuna de les variables (dades) que s'han de recollir compta amb una definició, que descriu amb precisió els criteris de còmput, pel que fa a inclusions/exclusions, períodes temporals, etc.

Diputació Barcelona — Qüestionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ — Dades 2020

Seleccioneu el vostre **municipi** de la llista desplegable (→) | Municipi

Les cel·les en verd contenen informació proporcionada per la DIBA. **Només cal omplir les cel·les en groc.** Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris".
ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.

Omplert: 68 de 73 variables
92% omplert

ATENCIÓ!: a l'enquesta hi ha 13 variables pendents de validar i 6 variables pendents d'omplir. Vegeu la pestanya VALIDACIONS

Núm.	Variable	Valor 2020	Valor 2019	VAL	Increment	Definició de la variable	Comentaris
V1	Persones usuàries ateses a l'SLO		1.671	✓	0%	Persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2020 han realitzat alguna de les accions següents: participació en accions grupals (acollida de demandants, actualització de la base de dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial d'acció formativa, sessió final d'acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria de formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònic, telemàtic), ser candidat a ofertes de treball (i que, com a mínim, s'hagi contactat), realització de tutories de seguiments individual (accions de formació, postinserció, pràctiques a empreses, derivació a altres programes), o accions de treball amb suport o de coordinació. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2020 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que només tenen al seu itinerari un Seguiment Sistemàtic generat per una actualització de borsa i que suposa inactivar-les.	
V2	Persones usuàries ateses de menys de 30 anys		254	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen menys de 30 anys a data 31/12/19.	
V3	Persones usuàries ateses de 50 anys o més		576	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen 50 anys o més a data 31/12/19.	
V4	Persones usuàries ateses amb estudis obligatoris o inferiors		930	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 amb estudis obligatoris o inferiors (no sap llegir o escriure; estudis primaris sense certificar; certificat d'estudis primaris; graduat escolar / batxillerat elemental; ESO) a data 31/12/19.	

Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

A mesura que es van introduint les dades, el qüestionari mostra validacions automàtiques per a cada variable, que informen de si el valor s'allunya substancialment del consignat l'any anterior, si està pendent d'emplenar o si no és plausible (per exemple, es verifica que els usuaris que han fet formació no superin els usuaris totals). Tota aquesta informació es bolca en una pestanya específica de **Validacions**, on es demana a la persona que emplena el qüestionari que revisi aquests valors abans de retornar-lo a la Diputació:

Pestanya Validacions d'un Cercle

	NOM DE LA VARIABLE	Codi VAR		TIPUS DE VALIDACIÓ	Valor 2020	Valor 2019	Increment	CRITERI DE VALIDACIÓ
1	Persones ateses de menys de 30 anys	V2	✗	El valor incompleix algun criteri de validació	900,00	187,00	**381%**	*Aquest valor NO ÉS POSSIBLE, el valor d'aquesta variable ha de ser inferior a les persones usuàries ateses (V1)*
2	Persones ateses de 50 anys o més	V3	○	El valor introduït és ZERO	0,00	161,00	**-100%**	*El valor d'aquesta variables és ZERO, mentre que l'any passat era 161,00. Revisar si és correcte el valor ZERO, si falta omplir la dada correcta o si es tracta d'un valor NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada)*
3	Places de formació ofertes i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el periode	V31	●	El valor es desvia més d'un 25% respecte l'any anterior	80,00	197,00	**-59%**	*REVISAR el valor introduït i justificar en la casella de Comentaris si l'increment segueix per sobre del 25%*
4	Persones ateses amb estudis superiors	V5	★	Dada pendent d'introduir o valor NUL		66,00		*Valor PENDENT d'introduir a l'enquesta. L'any anterior el valor de la variable era de 66,00. Reviseu si falta omplir la dada, si la variable és zero o si aquest valor és realment NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada) i, en aquest cas, posar-ho als comentaris*

Addicionalment, en la majoria dels Cercles el qüestionari compta amb una pestanya en què **es calcula automàticament el Quadre resum d'indicadors** del municipi a partir de les dades que s'hagin introduït al qüestionari, per facilitar que els tècnics facin una primera anàlisi dels resultats i en valorin la plausibilitat abans de retornar el fitxer a la Diputació:

Pestanya Quadre resum d'indicadors d'un Cercle

Diputació Barcelona — Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020 — Municipi — Cercles de comparació intermunicipals

Encàrrec polític

Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I)	2019	2020
% persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys	4,1 %	4,1 %
% persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada	36,3 %	36,3 %

Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II)	2019	2020
% persones noves ateses	41,8 %	41,8 %
% persones ateses no residents al municipi	5,5 %	5,5 %

Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial	2019	2020
% empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi	7,0 %	7,0 %
% empreses que han rebut una primera visita	1,9 %	1,9 %
% empreses usuàries ateses que són del municipi	89,1 %	89,1 %

Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació	2019	2020
% persones ateses que han trobat feina	23,6 %	23,6 %
% persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)	55,3 %	55,3 %
% persones aturades del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO	8,6 %	8,6 %
Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina	1,3	1,3

Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses	2019	2020
Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses	28,6	28,6
% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats	64,4 %	64,4 %

En aquest procés, els municipis reben suport individualitzat de la Diputació (en alguns casos directament i en d'altres, per mitjà d'una consultoria externa) per resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa a l'obtenció de les dades.

Usualment, es dona un termini d'unes 4-6 setmanes als ens locals perquè retornin el qüestionari emplenat, tot i que la durada s'estableix amb els participants de cada cercle en funció del volum i la complexitat de les dades a obtenir.

Validació de dades

Un cop rebudes les dades, es bolquen al sistema d'informació de la Diputació i se'n fa una validació conceptual i estadística per depurar possibles errors en la recollida de dades. Aquesta validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems i la verificació de les dades que s'han modificat substancialment d'un any a un altre.

Càlcul dels indicadors i les mitjanes

La majoria dels **indicadors** dels Cercles es calculen a partir d'**operacions aritmètiques entre** dues o més **variables**. El més habitual és que siguin percentatges o ràtios.

La mitjana del grup de municipis participants (o de qualsevol subgrup, per exemple en funció del tram poblacional) es calcula **sumant els valors dels municipis a les variables** emprades per calcular l'indicador (generalment, una variable al numerador i una altra al denominador). És a dir, **no es calcula la mitjana aritmètica dels valors municipals** sinó que es calcula l'indicador de nou partint de les dades en brut, per evitar que la diferent composició municipal distorsioni el resultat global.

Per exemple, si es calculés la mitjana aritmètica de la taxa d'inserció dels SLO dels diferents municipis sense efectuar cap ajust, s'estaria donant el mateix pes als resultats dels dispositius més grans, que compten amb un gran nombre d'usuaris, que als SLO més petits; de manera que a la pràctica els ens locals menys poblats acabarien tenint més impacte del que els correspon en el resultat global del Cercle.

En termes generals, la fórmula de càlcul emprada és la següent*:

$$= \frac{\sum_{Ip=1}^{n} X_{Ip}}{\sum_{Ip=1}^{n} Y_{Ip}}$$

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador
Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador
Ip= municipi participant

* És necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'inclogui en el càlcul de la mitjana.

RESUM DE LA FASE DE MESURA

1 **Qüestionari format Excel**

RECOLLIDA
+
VALIDACIÓ
+
RESULTATS

2 **Validació conceptual i estadística de les dades**

3 **Càlcul dels indicadors i les mitjanes**

NO "mitjanes de mitjanes"

Fase d'avaluació

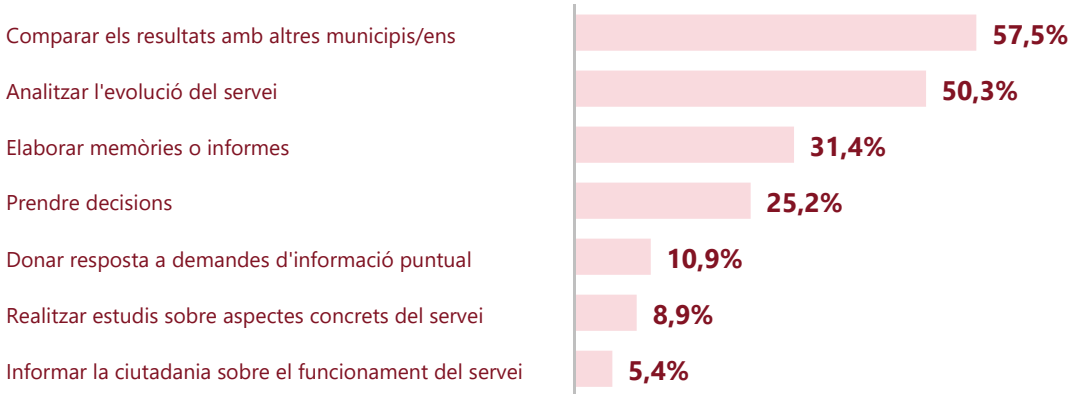
Què és i què no és l'avaluació en els Cercles

L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

✓ L'avaluació en els Cercles és...	✗ L'avaluació en els Cercles NO és...
✓ Diagnosi de l'estat i l'evolució del servei ✓ Detecció de fortaleses i oportunitats de millora ✓ Comparació per millorar ✓ Identificació de causes i efectes ✓ Revisió de l'assoliment d'estàndards (legals o consensuats)	✗ Fiscalització de l'activitat del servei ✗ Control de l'acompliment de les persones ✗ Justificació de la pròpia gestió ✗ Màrqueting sense fonaments

En coherència amb aquesta voluntat constructiva, quan es pregunta als participants per a què utilitzen principalment la informació dels Cercles, els aspectes més destacats són "comparar els resultats amb altres municipis/ens" i "analitzar l'evolució del servei"; seguits d'"elaborar memòries" i "prendre decisions". En menor proporció, alguns ens locals empren també la informació dels Cercles per "donar resposta a demandes d'informació puntual" i per "realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei".[2]

Per a què utilitza principalment la informació dels Cercles?*



Font: Enquesta als participants dels CCI.
*Pregunta multiresposta. Percentatges calculats sobre el total de participants

El projecte compta amb diverses eines i espais que pretenen afavorir la reflexió dels ens locals sobre l'estat i l'evolució dels serveis, que s'estructuren en tres eixos bàsics:

- **Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)**
- **L'avaluació en el marc dels tallers de millora**
- **Informes de resultats globals**

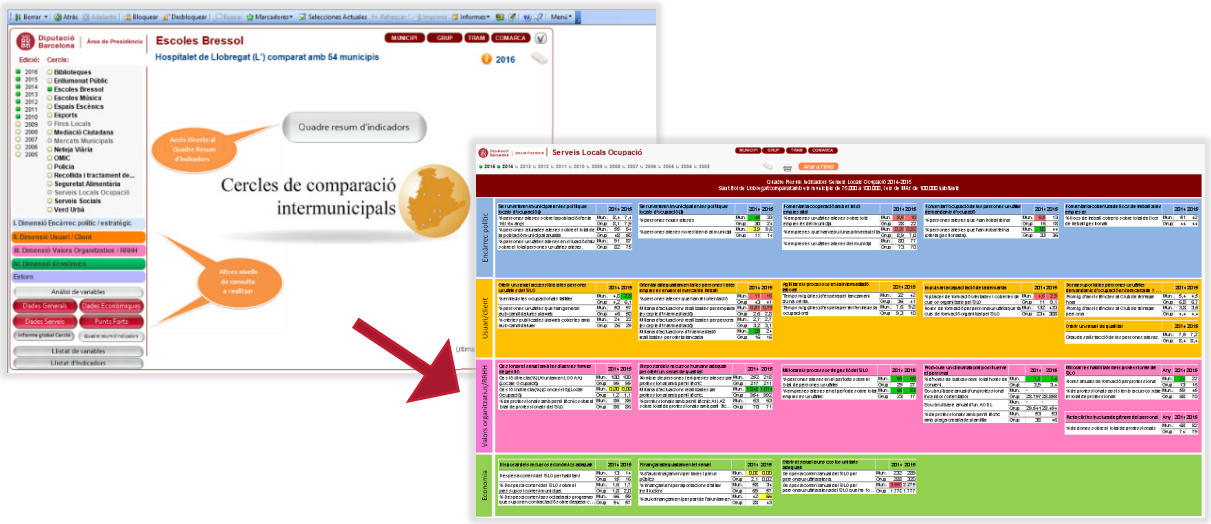
2 *Resultats de la darrera Enquesta als participants dels CCI. Podeu consultar una infografia resum dels resultats principals a https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio*

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)

El Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (en endavant, PIESL) és una aplicació desenvolupada amb tecnologia *Business Intelligence* que s'ofereix als ens locals de manera gratuïta per consultar, analitzar i comparar totes les dades dels Cercles.

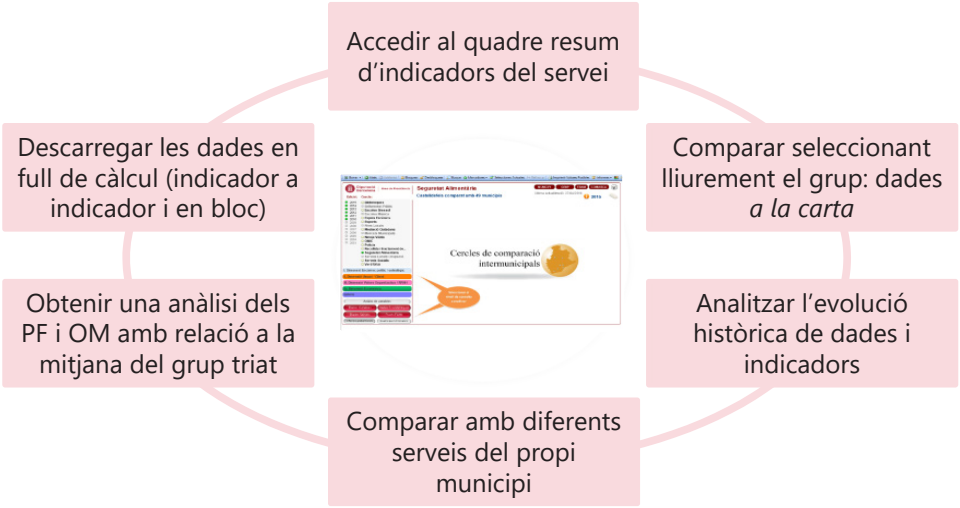
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo a partir de criteris preestablerts (tram de població i comarca).

Pantalla inicial del PIESL i vista del Quadre resum d'indicadors



A més d'accedir al quadre resum d'indicadors, eina bàsica de treball dels Cercles, el Portal permet realitzar múltiples comparacions: amb un grup seleccionat lliurement, amb una sèrie històrica que en alguns casos supera els 15 anys o amb altres serveis del propi municipi; així com obtenir una primera aproximació als punts forts i les oportunitats de millora del servei i descarregar les dades en full de càlcul per poder treballar-les. Complementàriament, es mostra també una selecció de dades econòmiques de l'ens local (procedents del Sistema d'Informació Econòmica Municipal, SIEM) i d'altres relatives a l'entorn sociodemogràfic.

Funcionalitats principals del PIESL



Sistema de semàfors

Sempre que en el Portal (i a la resta de documents elaborats en els Cercles) es comparen els valors individuals d'un indicador amb la mitjana d'un grup de municipis, es facilita l'anàlisi mitjançant **un sistema de semàfors,** que es consensua amb els municipis en el moment de dissenyar els indicadors. En funció de l'orientació que s'hagi donat a l'indicador (si es considera que valors elevats són més favorables i al contrari, o si s'ha establert algun llindar fix ja sigui per consens o per donar compliment a una obligació legal, com per exemple una ràtio mínima de personal), els valors dels municipis es destaquen en colors d'acord amb aquestes regles:

	VERD: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera un punt fort.
	TARONJA: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera una oportunitat de millora.
	GROC: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això no es considera un punt fort ni una oportunitat de millora.

Algunes xifres relatives al PIESL

VOLUM DE DADES

1.700 indicadors
2.000 variables
87.500 dades recollides cada any
1 milió de registres de dades

ÚS DEL PORTAL

1.660 usuaris amb permís d'accés
183 ens locals amb permís d'accés
62,3 % ens locals han accedit al PIESL
83,2 % el portal aporta valor afegit a la seva tasca diària

La informació del Volum de dades es refereix a 2020, mentre que la d'Ús del portal agrega 2019 i 2020 per les condicions excepcionals de 2020. El valor afegit del Portal procedeix de l'Enquesta als participants dels CCI (per saber-ne més, podeu consultar https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio).

L'avaluació en el marc dels tallers de millora

Tot i que l'objectiu últim dels tallers és definir accions de millora que els participants puguin dur a terme per tal de millorar el servei analitzat en el seu municipi, aquest debat propositiu es duu a terme sobre la base d'un primer exercici d'anàlisi dels resultats. Així, la part inicial dels tallers sempre es dedica a valorar els resultats obtinguts en els indicadors individualment i de manera compartida, per mitjà de diferents metodologies de treball grupal que es van renovant cada edició. El valor afegit de l'avaluació que duen a terme els tècnics municipals és el coneixement sobre les característiques del servei i del territori, que permet establir un diagnòstic més ajustat a la realitat i extreure'n les oportunitats de millora més rellevants per fer avançar el servei.

Esquema de treball dels tallers de millora

Els informes de resultats globals

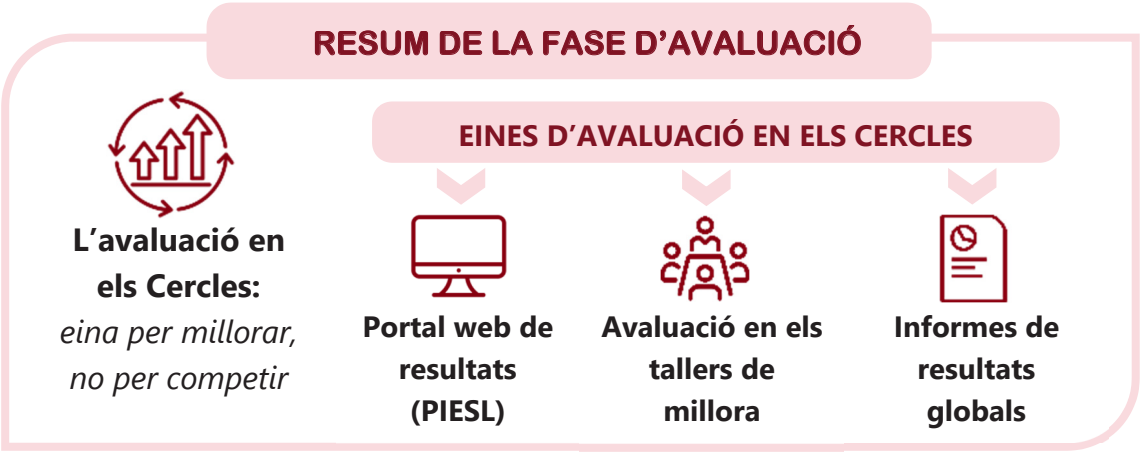
Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro per descriure l'estat i les principals tendències d'evolució del servei analitzat.

En tots els informes es combinen diferents tipus d'anàlisi per donar una mirada completa del Quadre resum d'indicadors:

Principals elements d'anàlisi en els informes de resultats globals

Aquests informes es difonen, a través dels documents resum de cada cercle amb tots els materials generats al llarg de l'edició, entre els tècnics participants en els Cercles així com els nivells de decisió estratègica dels ajuntaments i en general totes les persones interessades en el seguiment i l'avaluació dels serveis locals, ja que es fan públics a la pàgina web del projecte Cercles de comparació intermunicipals[3] així com a les pàgines web de cadascun dels Cercles.

3 https://www.diba.cat/menugovernlocal/cci



Fase de millora (Tallers)

La fase de millora es desenvolupa en els tallers esmentats anteriorment, en els quals es treballa per identificar possibles millores en la prestació del servei. Es tracta d'una sessió eminentment pràctica i participativa, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, alhora que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixement entre el personal tècnic dels ens locals.

Com s'ha esmentat en la **Fase d'avaluació,** la part inicial dels taller es dedica a analitzar i valorar conjuntament els resultats dels indicadors i a identificar les oportunitats de millora del servei en els diferents municipis participants. Posteriorment, aquesta diagnosi dona lloc a un intercanvi d'experiències i problemàtiques entorn dels aspectes identificats a la primera part. Per als participants, aquest és un moment especialment enriquidor, ja que aporta un espai per compartir amb professionals que desenvolupen la mateixa tasca en altres municipis, fet que en la majoria d'àmbits sectorials no és freqüent.

Aquests moments d'intercanvi deriven, de manera més o menys guiada, en un debat i priorització d'accions de millora a desenvolupar en cada municipi.

Esquema de treball dels tallers de millora

Per incentivar el treball en equip i la generació d'idees, s'utilitzen diferents metodologies de treball en grup que van variant cada edició. A continuació s'enumeren les principals metodologies emprades fins al moment:

Principals metodologies utilitzades en els tallers de millora

1. Oportunitats de millora
2. Bones pràctiques
3. Anàlisi de l'evolució del servei
4. Actuacions d'estalvi econòmic
5. Anàlisi de fortaleses
6. Anàlisi comparativa
7. Mapa de relacions i accions de millora
8. Mètode Kaizen
9. Encerta quin és el teu
10. Seminaris sobre temàtiques d'interès

Amb l'objectiu d'il·lustrar la dinàmica de treball en els tallers, a continuació es resumeix el funcionament d'una de les metodologies emprades des de la posada en marxa dels Cercles: la d'Oportunitats de millora:

Desenvolupament d'una metodologia en els tallers: Oportunitats de millora

Cadascun dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar, i l'analitza en tres subetapes, al llarg d'una sessió de matí:

1. S'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora seleccionada. Eina emprada: diagrama Ishikawa (o d'espina de peix).
2. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifica el pes de cada causa, i s'ordenen les causes de major a menor importància. Eina emprada: matriu de classificació de causes.
3. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifiquen possibles accions de millora i es ponderen. Eina emprada: matriu d'anàlisi d'accions de millora.

9,0

nota mitjana tallers

Una mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que els atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es fan al final de les sessions. L'any 2019 (últim en què es van dur a terme tallers presencials tal com es feien abans de l'inici de la pandèmia) els assistents van valorar els tallers amb una nota mitjana global de 9,0 sobre 10.

A més de la valoració numèrica, es demana als assistents que resumeixin en poques paraules què ha estat per a ells el millor del taller. Com es pot veure al núvol de paraules que es mostra a continuació, la majoria dels comentaris destaquen la possibilitat d'intercanviar experiències amb els companys, cercar solucions col·lectives, treballar en grup, disposar d'un espai de reflexió i millora i analitzar els resultats.

Comentaris reals dels participants en els tallers

85,7 %

Afirma que participar en els CCI ha servit per millorar el servei

I en un sentit més ampli, el 85,7 % dels participants afirmen que participar en els Cercles els ha servit per millorar el servei en el seu municipi [4], una xifra que il·lustra l'impacte del projecte en el que és el seu objectiu últim: ajudar els municipis a millorar la qualitat dels serveis que presten.

RESUM DE LA FASE DE MILLORA

Tallers de millora

Sessions pràctiques adreçades als tècnics participants

Esquema de treball en els tallers

Diferents metodologies de treball

Oportunitats de millora, mapes de relacions, bones pràctiques, anàlisi de fortaleses...

4 *Font: Enquesta als participants dels CCI: https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio*

Fase de comunicació i implementació

Un cop realitzada la fase de millora, els participants comuniquen a l'organització els resultats i les accions de millora que han identificat. Aquesta comunicació la realitza cadascun dels responsables tècnics locals, tant al seu equip de treball com als seus superiors.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació de Barcelona ofereix als participants la possibilitat de fer una jornada de tancament. En aquesta sessió, amb presència tant dels tècnics com de càrrecs electes dels ens locals, es resumeixen els resultats principals del CCI i generalment s'ofereix alguna ponència relacionada amb els àmbits temàtics més rellevants que s'han tractat durant l'edició.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi implementar les millores identificades. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar i aplicar un Pla de millora. Atès que aquests plans comprometen recursos públics i requereixen un temps prudencial de planificació i execució, la Diputació de Barcelona no hi participa directament. Malgrat tot, no es descarta impulsar alguna actuació en aquesta línia a mitjà termini.

INFORME DE CONCLUSIONS

1. PRESENTACIÓ

El Cercle de Comparació Intermunicipal de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona aporta, per vintè any consecutiu, una anàlisi comparada d'indicadors de gestió dels Serveis Socials Bàsics, alhora que impulsa millores en el funcionament d'un servei que és una peça clau dins del sistema de serveis socials.

El Cercle està liderat pel Servei d'Acció Social de la Gerència de Serveis de Benestar Social i el Servei de Programació i inclou una àmplia representació dels municipis de més de 10.000 habitants de la demarcació de Barcelona, a més de cinc ens locals d'altres demarcacions.

Nombre de municipis participants en el CCI

72

Població de la demarcació de Barcelona > 10.000 hab. representada al CCI

En xifres absolutes i en % sobre tota la població

3,0 milions

87,0%

Aquest és un informe singular respecte els d'edicions anteriors, i no tan sols pel fet d'assolir vint edicions. El present informe gira al voltant de les evidències de l'impacte de la pandèmia de la COVID-19 en un servei de proximitat com són els Serveis Socials Bàsics municipals.

Ho fa, en primera instància, a partir dels indicadors de despesa, accessibilitat, cobertura i organització de recursos, entre d'altres inclosos al Quadre d'Indicadors del Cercle. Per completar la lectura de l'impacte de la COVID a través de les dades, l'Informe aporta també informació qualitativa sobre com els SSB han fet front a la situació de pandèmia des d'un punt de vista organitzatiu, de coordinació d'equips i serveis, de revisió de processos i posada en marxa o redefinició de projectes amb l'objectiu de mantenir-se en la primera línia d'atenció a les persones als seus respectius municipis.

Així doncs, el 20è Informe del CCI de Serveis Socials Bàsics s'ha elaborat a partir d'una diversitat de fonts d'informació:

- El Quadre Resum d'Indicadors per als SSB, SBAS, SSAD i SIS.
- Un conjunt d'anàlisis estadístiques de correlació de diferents variables del Quadre d'Indicadors, realitzades pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona.
- Els resultats d'una enquesta distribuïda pel Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona entre el conjunt de SSB de la demarcació, durant els mesos d'estiu del 2020.
- Les reflexions dels assistents al taller de millora del CCI celebrat el mes d'octubre de 2021. El taller ha comptat amb la participació de més de 100 professionals dels SSB, i ha permès posar en comú els impactes de la pandèmia, negatius i també positius, i els reptes de futur.

El contingut central de l'Informe s'estructura en els següents apartats.

Serveis Socials Bàsics: xifres d'un any de pandèmia: breu presentació del context tan excepcional viscut l'any 2020 , i recull de les principals xifres que fixen la fotografia del que han estat els SSB durant aquest any.

Impacte de la COVID en el cor dels Serveis Socials: aproxima l'impacte de la pandèmia en els Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS). Els equips Bàsics d'atenció són el múscul que impulsa el conjunt de serveis que integren els SSB i concentren bona part de l'esforç de reorganització de l'atenció que van dur a terme els Serveis Socials en el transcurs del 2020.

Afectació diversa de la pandèmia en les diferents línies de suport i servei: analitza l'impacte heterogeni de la crisi associada a la COVID en: a) els ajuts d'urgència social (AUS) i altres projectes i prestacions encaminades a pal·liar la vulnerabilitat econòmica; b) els serveis d'atenció domiciliària (SSAD); i c) els serveis d'intervenció socioeducativa (SIS).

SSB – Serveis Socials Bàsics	
SBAS	Proporcionen atenció a les persones en les diverses dimensions de necessitats socials: autonomia personal o funcional; relacional i interacció social; i privació material. Els professionals tècnics i administratius dels SBAS informen, orienten, deriven, valoren, i fan seguiment de situacions de necessitat social, i duen a terme programes i projectes, que des d'un punt de vista de concepció de servei, s'inscriuen en l'àmbit del SSAD o del SIS.
AUS	Conformen el conjunt de recursos dels SSB per a satisfer necessitats bàsiques i combatre la pobresa, en virtut de la competència que els ens locals tenen assignada legalment.
SSAD (SAD)	Comprenen els Serveis d'Ajuda Domiciliària (SAD) i d'altres que promouen l'autonomia funcional de les persones en situació de dependència. Inclouen també serveis d'acompanyament i suport que responen, no a situacions de dependència personal, sinó de vulnerabilitat relacional que posen en risc la "salut" de les interaccions en el si del nucli familiar (SAD social).
SIS (SADI)	Concreten el suport i acompanyament dels SSB davant de situacions de risc per a la infància i l'adolescència, en diversos serveis i programes adreçats a diverses franges d'edat, dels 0 als 17 anys, i a les seves famílies. Un dels més destacats és el Servei d'Atenció Diürna, o SADI.

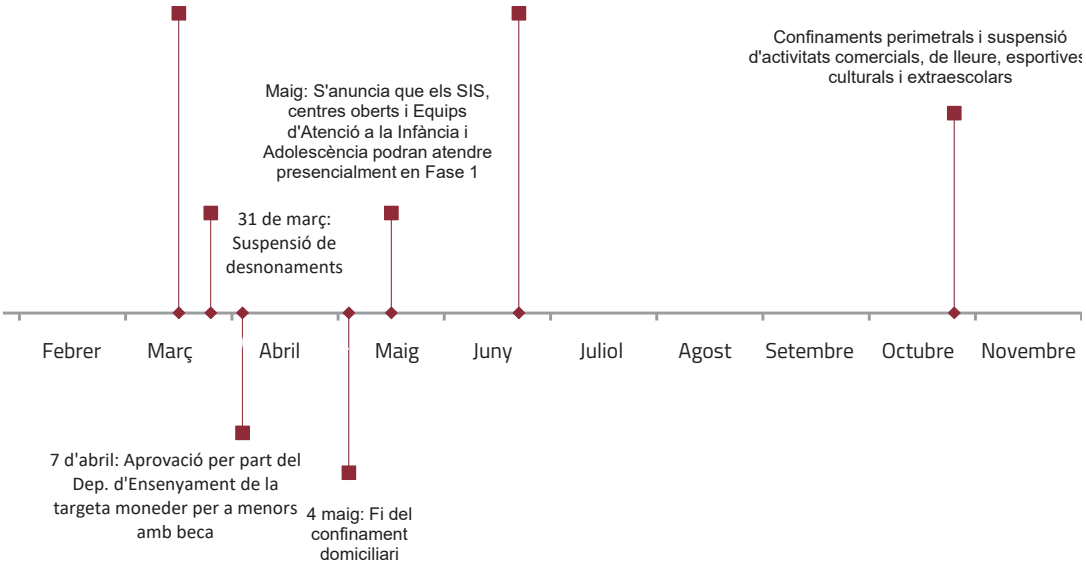
Serveis Socials i "nova normalitat": reptes de futur: presenta, en clau qualitativa, els reptes dels SSB en un escenari entre la "nova normalitat" i la situació de post-pandèmia.

Dades de participació municipal i metodologia: detalla informació de la participació dels ens locals i les notes metodològiques més rellevants del procés de recollida de dades.

Com a complement de l'Informe, i amb la voluntat d'aportar dades de detall sobre els Serveis Socials Bàsics, al *Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)* de la Diputació de Barcelona s'hi poden consultar els indicadors des d'una lectura més exhaustiva, i comparada. El portal es permet descarregar gràfics i dades i comparar-les amb una selecció ad hoc de municipis, d'acord a múltiples criteris de comparació.

2. SERVEIS SOCIALS BÀSICS: XIFRES D'UN ANY DE PANDÈMIA

El dia 14 de març, ja en plena onada de pandèmia de COVID-19, es va decretar a Espanya l'estat d'alarma, que es va allargar amb successives pròrrogues fins el 21 de juny de 2020. L'estat d'alarma va introduir severes restriccions a la mobilitat dels ciutadans, així com el tancament d'establiments, serveis i activitats no essencials i una limitació de moviment a treballadors/es fora d'aquestes activitats.



Tot i que aquestes restriccions van afectar una gran part dels serveis públics, els Serveis Socials Bàsics (SSB) van continuar oferint atenció ciutadana durant tot el període de confinament en tant que servei essencial.

Per a aconseguir-ho, els ens locals van haver de dur a terme una reorganització d'urgència i en profunditat dels SSB, que va afectar el format de treball dels professionals, els canals i circuits d'accés i atenció, els processos de derivació o de registre de l'activitat del servei, la dinàmica i organització interna dels equips, els mecanismes de coordinació, i fins i tot la posada en marxa de nous projectes i intervencions socials.

Al mateix temps, serveis socials especialitzats que es prestaven en equipaments col·lectius, o en domicilis, van veure la seva activitat reduïda de manera dràstica, ja fos per la impossibilitat de les persones usuàries d'accedir als centres d'atenció o per la prevenció a rebre visites al domicili.

Aquesta reorganització va ser vigent durant el període d'aplicació de l'estat d'alarma, si bé ja amb anterioritat a la seva finalització, els equipaments especialitzats d'atenció a la infància i l'adolescència en risc van reobrir amb estrictes limitacions d'aforament, i va ser possible instaurar novament l'atenció presencial amb cita prèvia.

Tal i com es veurà al llarg de l'informe, la ràpida capacitat de reacció dels Serveis Socials va permetre mantenir canals oberts a la ciutadania i aplicar mesures proactives de contacte amb persones usuàries alhora que atendre'n d'altres que fins la pandèmia no havien fet mai ús del servei.

També va situar molts Serveis Socials Bàsics com la cara visible de l'ajuntament al municipi, i va impactar en una més gran visibilitat i reconeixement de la tasca dels Serveis Socials per part de la ciutadania i la resta de serveis municipals.

S'exposen a continuació les principals xifres agregades dels SSB participants en el Cercle.

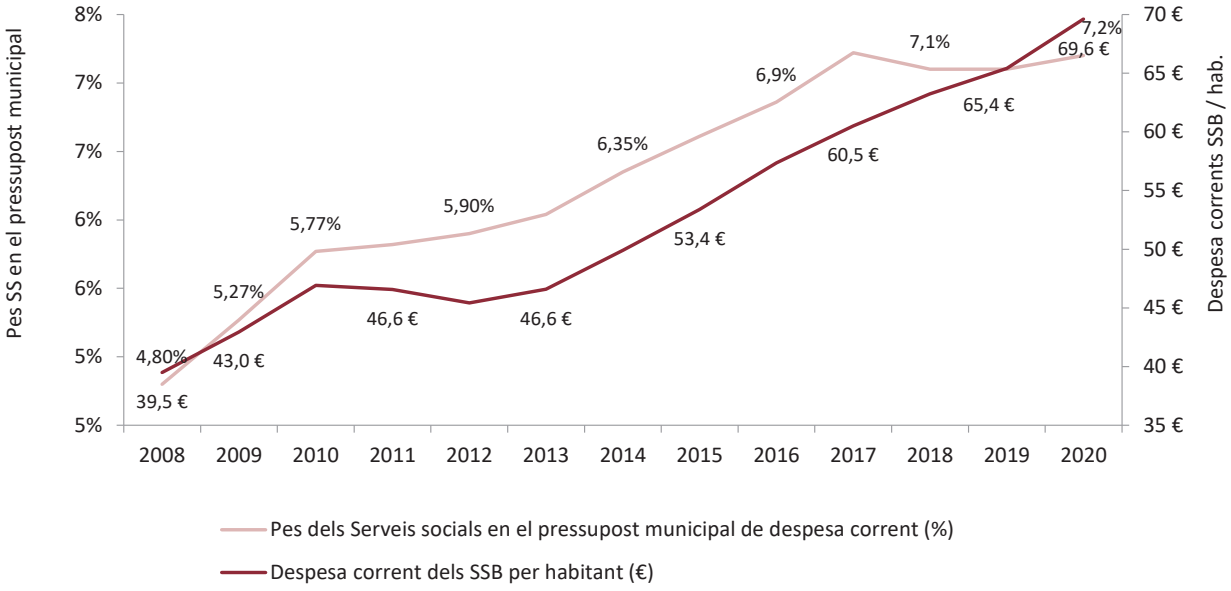
Xifres bàsiques dels Serveis Socials Bàsics en un any de pandèmia

L'evolució del pes del pressupost dels SSB sobre el pressupost de despesa corrent municipal ha estat de constant creixement fins arribar a un punt d'inflexió l'any 2017. A partir d'aleshores s'observa una pauta d'estabilització al voltant de valors del 7%, que pràcticament es manté el 2020.

En paral·lel, l'esforç de despesa corrent per habitant als SSB s'ha prolongat des del 2012 en endavant, i entre els anys 2019 i 2020 s'ha fet un nou salt, dels 65,4 als 69,6 euros de despesa per habitant.

Per tant, l'estancament en el pes dels SSB sobre el pressupost municipal s'ha d'atribuir a l'increment del volum de despesa global dels ens locals, que ha repercutit en els SSB però també en altres serveis municipals.

Esforç pressupostari municipal en Serveis Socials
Pes dels Serveis Socials en el pressupost municipal de despesa corrent
Despesa corrent dels SSB per habitant



Els Ajuntaments aporten més de la meitat del finançament dels Serveis Socials Bàsics.

Origen del finançament dels SSB

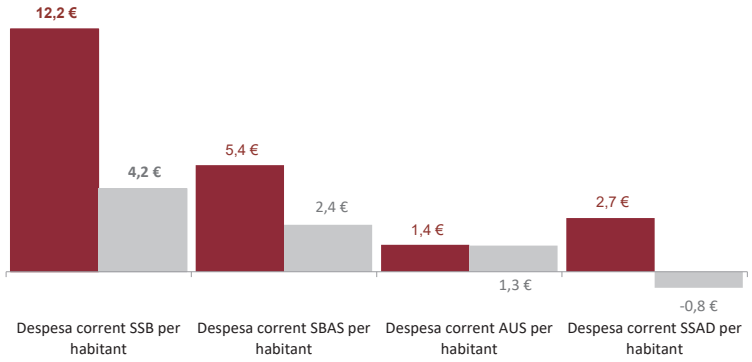
2,5%	Taxes i preus públics
43,3%	Altres institucions
54,2%	Ajuntament

En l'últim any, la despesa corrent per habitant als SSB ha augmentat en 4,2 euros.

La distribució d'aquests recursos ha estat desigual entre serveis, atenent a les situacions singulars de cadascun durant el confinament i la restricció de la mobilitat. S'ha concentrat als SBAS i als AUS, mentre que el SSAD ha patit un retrocés.

La ràtio d'habitants per administratiu/va dels SSB als ens locals s'ha situat en 7.806, que son 500 menys que un any enrere. S'ha continuat, per tant, amb la incorporació d'aquesta figura de suport als equips.

Dotació pressupostària municipal en Serveis Socials
Distribució increment pressupostari per serveis 2016-2020 i 2019-2020



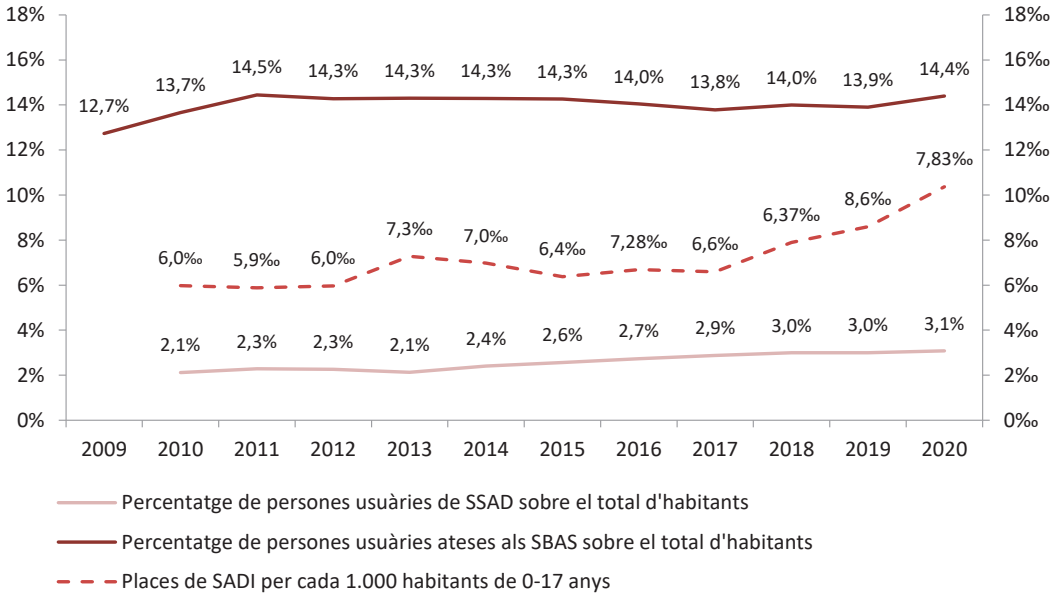
Pes dels comandaments **Pes del personal de suport**

(en % sobre els professionals dels SSB)

8,9%

20,9%

Cobertures dels diferents serveis que integren els SSB
Percentatge de persones usuàries ateses als SBAS sobre el total d'habitants
Percentatge de persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants
Places SADI per cada 1.000 habitants de 0-17 anys



El percentatge de persones usuàries dels SBAS sobre el total d'habitants ha estat del 14,4% al 2020, amb un increment de només 0,5 punts percentuals respecte a l'any anterior. La tendència a l'estabilització en el volum de persones ateses ve de lluny, i contrasta amb la percepció d'intensitat de l'atenció per part dels equips socials durant la pandèmia.

Aquesta discrepància pot atribuir-se a un volum possiblement important, no documentat, d'atencions durant els primers mesos de confinament. En aquest període es van multiplicar les intervencions telefòniques i per correu electrònic i van activar-se dispositius exhaustius de seguiment i comprovació de la situació de determinats col·lectius, i d'acompanyament a distància que no van poder ser registrades a l'aplicació de gestió dels SSB.

Incidència de la grandària i el nivell de vulnerabilitat municipal en el finançament del servei

L'anàlisi estadística duta a terme pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona s'ha centrat a indagar una possible relació entre variables de despesa, activitat i cobertura del servei, i la grandària o el nivell de vulnerabilitat municipal de cadascun dels SSB participants en el Cercle. Aquesta relació s'ha calculat prenent els percentatges de variació (creixement o decreixement) de diversos indicadors com a variable d'anàlisi, per tal d'entendre si els augments o reduccions registrats es podien associar al nombre d'habitants o al fet de que el municipi partia d'una situació socioeconòmica i sociodemogràfica més o menys favorable.

La primera i principal conclusió de l'anàlisi és que **l'any 2020, i el moment excepcional de pandèmia viscut indistintament per tots els SSB, ha servit per igualar dinàmiques entre municipis i per diluir diferències que prèviament podien observar-se entre SSB** pertanyents a diferents franges poblacionals o de vulnerabilitat.

A nivell general no s'observa que la grandària o el nivell de vulnerabilitat dels municipis hagin tingut un impacte directe en les variacions dels SSB durant l'últim any a nivell pressupostari, de cobertura o d'intensitat de servei.

Dit això, s'observen dues dinàmiques interessants.

D'una banda, **tant la despesa corrent en SSB com el percentatge de despesa dels SSB sobre el conjunt del pressupost municipal, han augmentat més en termes relatius en els trams de municipis més petits.** En la despesa corrent per habitant, el tram de municipis de 20.000 a 40.000 habitants passa a ser el que té una despesa per habitant més alta, superant el dels municipis de més de 70.000 habitants.

De l'altra, **en la despesa corrent del SBAS, son els municipis més petits, de menys de 20.000 habitants els que han fet un salt proporcionalment més significatiu** en relació amb la resta de trams. Tot i que no hi ha correlació lineal significativa entre la variació de la despesa dels Serveis Socials Bàsics i l'IVSO, sí que s'observa que **els increments més pronunciats es donen en els municipis de vulnerabilitat baixa.**

Les dades també apunten la possibilitat que mentre que els municipis amb vulnerabilitat baixa o molt baixa **havien tingut més marge per ampliar recursos** durant el 2020, els més vulnerables **no havien disposat de la mateixa possibilitat d'ampliar recursos** davant un escenari COVID que incrementava les necessitats, tal i com mostren els indicadors d'entorn.

3. IMPACTE DE LA COVID EN EL COR DELS SERVEIS SOCIALS: SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

És un fet que els canvis sobrevinguts arran de la pandèmia en les prioritats i circuits de prestació dels serveis, el tensionament d'equips i recursos, i l'extensió sobtada del teletreball entre bona part dels professionals a principis del 2020, van generar un entorn més complex que l'habitual per a la recollida de dades.

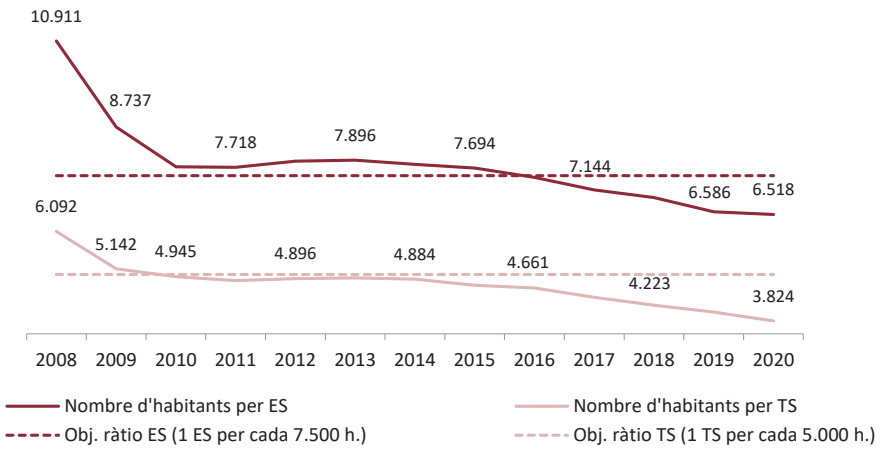
La COVID-19 i la crisi associada a la pandèmia van modificar el context en què operaven els SSB i van alterar algunes de les prioritats d'intervenció, tot alterant les línies de tendència en determinats indicadors. A això cal afegir que bona part de la tasca d'acompanyament que van realitzar els i les professionals dels Serveis Socials locals durant gran part de l'any 2020 no es corresponien amb tasques ordinàries dels SSB i per tant no es veuen reflectides als indicadors.

Per tots aquests motius, l'anàlisi del que ha succeït als SSB durant el 2020 necessita més que mai incorporar informació qualitativa que complementi les dades quantitatives. Aquesta doble perspectiva s'incorpora al present apartat, que combina la presentació d'indicadors i informacions sobre la reorganització del servei.

Reforç dels equips d'atenció social amb perfils de TS durant la pandèmia

El 2020 ha continuat l'evolució favorable de les ràtios d'habitants per professional, amb un esforç d'incorporació temporal de nou personal, que ha estat especialment intensa en el perfil de Treball Social. El nombre d'habitants per Educador/a Social es va situar en 6.518, i el d'habitants per Treballador/a Social, en 3.824.

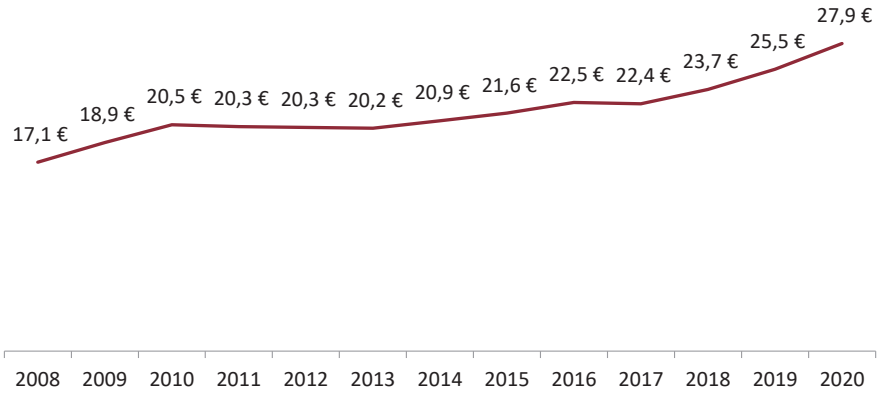
Millora de les ràtios d'habitants per professional
Nombre d'habitants per Educador/a i Treballador/a social



Augment de la dotació pressupostària dels SBAS

En consonància amb el reforç de l'estructura de personal, la despesa corrent dels SBAS per habitant ha mantingut l'evolució positiva dels darrers anys, i s'ha situat en 27,9 euros el 2020.

Dotació pressupostària dels SBAS
Despesa corrent del servei per habitant



Lleu repunt en el total de persones usuàries i millora en l'accés als SBAS

La pandèmia ha portat un repunt, tot i que contingut, en el volum de persones ateses (al menys una vegada) pels SBAS per cada 1.000 habitants, que trenca tímidament la tendència d'estabilitat de l'indicador en els darrers anys. Tot i aquest increment, els SBAS han estat capaços de reduir en 1,6 dies el temps d'espera entre la sol·licitud i la realització d'una primera entrevista, gràcies a l'agilitat que ha introduït l'atenció telemàtica. Més ostensible és encara la caiguda en el percentatge de primeres visites fallides als EBAS, gràcies a la implantació de la cita prèvia i de l'atenció telefònica.

Persones usuàries per 1.000 habitants

2019		2020
139	↑	144

Dies d'espera entre petició i primera visita

2019		2020
16,6	↓	15,0

% de primeres visites fallides

2019		2020
15,3	↓	9,3

Claus de la reorganització dels SBAS durant la pandèmia

En anys previs al 2020, l'increment de pressupost disponible i la incorporació de professionals als equips tenia lloc en un context de tensionament del servei però d'estabilitat en el model d'atenció.

En canvi, durant el 2020 el reforç dels equips d'atenció social bàsica s'ha produït en paral·lel amb una reorganització important dels SBAS. Aquesta reorganització ha servit per a ajustar el servei i els equips a una situació sobrevinguda, caracteritzada per:

- La multiplicació de persones i famílies que no podien cobrir les necessitats bàsiques com a conseqüència de l'aturada de l'activitat econòmica no essencial, i l'aprofundiment de les situacions de pobresa vinculades a la crisi econòmica originada per la COVID-19.
- Les restriccions a l'atenció presencial, més o menys intenses segons el període de l'any, i també en funció del tipus d'espais disponibles a les seus dels SBAS.
- L'aturada brusca de gran part dels serveis d'atenció en domicilis i equipaments, i la desaparició sobtada dels espais habituals de seguiment de casos.
- La implantació del teletreball i els dèficits de partida, en moltes organitzacions, pel que fa al grau de digitalització dels equips i la disponibilitat de dispositius que permeten el treball en remot. En alguns municipis s'ha fet una aposta per dotar els professionals d'ordinadors portàtils i/o telèfons mòbils, mentre que en d'altres, els professionals segueixen encara ara teletreballant amb mitjans propis.

Davant d'aquesta situació, els SBAS han impulsat canvis en el model organitzatiu i de gestió de l'atenció social, entre els quals es poden destacar els següents:

Reorganització dels SBAS en pandèmia: canvis més recurrents

- **Implantació del servei de primera acollida** allà on no existia, o bé dotació de més personal als dispositius d'acollida i primeres atencions existents. L'acollida es cobreix amb un equip específic, o bé de manera distribuïda entre tots els professionals, segons el cas.
- **Revisió dels protocols de cribratge** per tal d'agilitzar l'accés al servei, i discriminant les situacions de privació material de les que requereixen una intervenció social.
- **Formació** als perfils administratius i de primera acollida per a facilitar la qualitat de la primera atenció telefònica.
- **Reorganització dels EBAS:** creació de nous equips dedicats a atendre situacions de pobresa sobrevinguda i de vulnerabilitat econòmica en substitució dels dispositius d'acollida immediata que hi havia prèviament a la pandèmia; creació i reforç d'equips d'atenció d'urgències.
- **Introducció d'una atenció multicanal** amb l'extensió de l'atenció telefònica per a situacions de baixa complexitat, i el correu electrònic i la missatgeria instantània per a la resolució de dubtes i consultes puntuals. Ha ajudat a descongestionar el servei tot proporcionant una millor atenció a les persones (s'eviten desplaçaments innecessaris i es dona una resposta més immediata). L'atenció telefònica va representar gairebé el 70% de totes les atencions que van fer els SSB participants al CCI durant els mesos de confinament total, entre març i maig[1].
- **Cita prèvia generalitzada** per a atendre totes les situacions ordinàries un cop va ser possible reprendre les atencions presencials. Hi ha unanimitat per part dels SBAS que ha ajudat a ordenar l'entrada al sistema i l'atenció, i ha reduït considerablement les esperes.
- **Instauració del seguiment telefònic** en àmbits on històricament hi havia un baix índex de seguiment dels casos (per dificultats de cobrir-lo a través de visites domiciliàries), amb un resultat satisfactori pel què fa a la qualitat del seguiment. En particular, i tal i com es veurà més endavant, el seguiment dels Plans Individuals d'Atenció ha incrementat substancialment.
- **Apropament proactiu dels SBAS** a persones usuàries dels SSB en situació de vulnerabilitat, a través de campanyes de contacte telefònic basades en la informació del padró municipal.
- **Revisió en profunditat dels circuits** de sol·licitud de recursos d'urgència i dels Reglaments municipals d'atorgament d'AUS: introducció del canal de tramitació electrònica, i desburocratització i simplificació dels tràmits.
- **Creació de punts de tramitació** per a donar un tractament diferenciat a la gestió de bona part dels AUS.
- **Disseny i Impuls de projectes** que proporcionen nous recursos als serveis especialitzats (atenció a la dependència i atenció a la infància i adolescència en risc).
- **Reforç dels mecanismes de coordinació dels equips** de forma telemàtica, i **reorganització de la supervisió de casos** per mitjans telemàtics.

1 Font: enquesta COVID del Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona, any 2020.

4. AFECTACIÓ DIVERSA DE LA PANDÈMIA EN LES DIFERENTS LÍNIES DE SUPORT I SERVEI

Una de les característiques peculiars de l'impacte de la COVID-19 i la crisi posterior, és que ha afectat de manera molt diferent els sectors i col·lectius econòmics i socials en funció del seu grau d'exposició intrínseca a la interacció social física, i la facilitat o no de transformar-la en una interacció en remot.

Aquest apartat explora la incidència heterogènia de la COVID en tres línies de suport i servei dels SSB, com són: la línia d'ajuts d'urgència social i el conjunt de prestacions i projectes que busquen combatre les situacions de pobresa; els serveis socials d'atenció domiciliària; i els serveis d'intervenció socioeducativa amb infants i joves en risc. Aquesta exploració es fa, novament, combinant l'anàlisi de les dades amb informacions qualitatives sobre l'organització del servei i la reorientació de projectes i línies d'intervenció arran de la situació creada per la pandèmia.

4.1. Ajuts d'urgència social i prestacions i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat

Com ja s'ha esmentat, la crisi de la COVID-19 va generar una situació de desprotecció i urgència econòmica en moltes unitats familiars, moltes de les quals no estaven en el sistema de Serveis Socials abans de la pandèmia.

Increment de les situacions de privació material arran de la crisi provocada per la COVID

L'augment de les situacions de pobresa material severa a la demarcació de Barcelona i al conjunt del país es pot apreciar en l'empitjorament de dos dels indicadors d'entorn socioeconòmic en la mitjana dels municipis que participen al CCI, que serveixen d'aproximació a l'extensió de situacions de vulnerabilitat, com son la renda per càpita i la taxa d'atur.

Renda per càpita

2019		2020
16.782€	↓	14.652€

Taxa d'atur

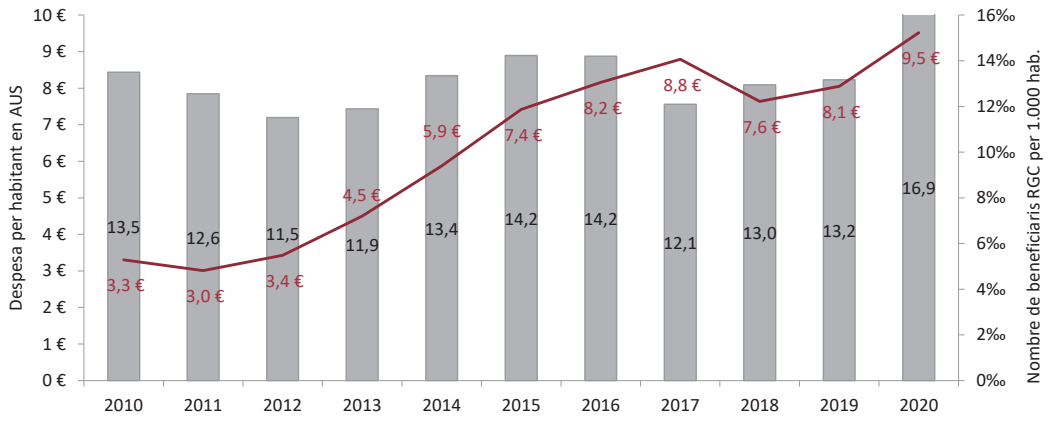
2019		2020
10,9%	↑	13,7%

En aquest context, l'ampliació en la cobertura poblacional de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) en relació amb el 2019, i el fet que al 2020 hagi assolit l'índex de cobertura més alt des de 2016 (16,9 beneficiaris/àries per cada 1.000 habitants), no ha estat suficient per a donar resposta a l'empitjorament agut i sobtat en les condicions de vida d'àmplies capes de població.

Com en els anys més durs de la Gran Recessió del 2008, els Serveis Socials Bàsics han estat el recurs més accessible i proper a la ciutadania. L'abrupta escalada en el nombre de famílies amb privació material severa ha pressionat els Serveis Socials de manera evident: n'és una mostra el salt en la despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social, que s'ha situat en 9,5 euros per habitant, la xifra més alta mai registrada al CCI, i 1,4 Euros per habitant superior a la de 2019.

Aquest increment confirma el canvi de tendència que ja s'apuntava al 2019, i dona per superat el pronòstic que podia aventurar-se amb les dades de 2017 i 2018, sobre la possible estabilització de la despesa destinada pels ens locals a lluitar contra la pobresa.

Cobertura de la RGC i transferències dels SSB per pal·liar situacions de pobresa
Nombre de beneficiaris de RGC (RMI previ a 2017) per cada 1.000 habitants
Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per habitant (en €)



Des del punt de vista de possibles diferències entre municipis, és interessant apuntar que les diferències entre grups de municipis per trams poblacionals es dilueixen pel que fa al creixement en l'assignació d'AUS. En concret, malgrat que els municipis del tram de més de 70.000 habitants encapçalen l'increment de despesa en prestacions d'urgència social per habitant, en segon lloc hi trobem el grup de municipis més petits, de menys de 20.000 habitants.

	Grandària municipal per franges d'habitants			
	+10	+20	+40	+70
Despesa corrent en prestacions d'urgència social per habitant	9,8	8,8	8,7	10,0

AUS menys quantioses i més repartides

L'augment de la despesa destinada als AUS s'ha traduït en un creixement dels expedients actius beneficiaris d'algun tipus d'ajut o prestació. Alhora, la quantitat econòmica rebuda per cada expedient beneficiari d'AUS s'ha vist reduïda en 72 Euros. És possible que els SSB hagin buscat repartir més els ajuts, i arribar així a una cobertura superior de les situacions de necessitat.

Expedients actius que reben AUS (% sobre el total d'expedients)

2019	2020
17,1 ↑	21,5

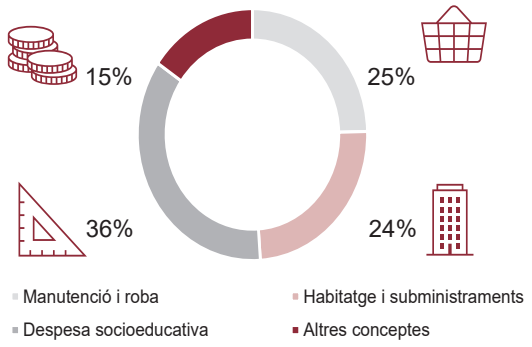
Despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS (€)

2019	2020
563 ↓	497

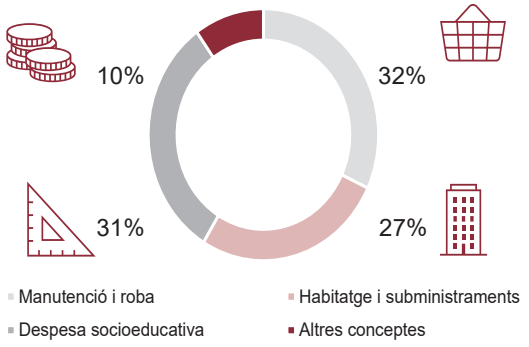
La COVID modifica la distribució dels AUS per conceptes

L'afectació de la COVID s'ha deixat sentir també en la distribució dels AUS per conceptes de despesa, com a conseqüència de l'impacte d'algunes mesures dictades durant l'estat d'alarma, tal i com pot apreciar-se a la comparativa de gràfics següent.

Distribució de la despesa en AUS per conceptes Any 2019



Distribució de la despesa en AUS per conceptes Any 2020



Hi ha hagut un augment de les partides de despesa en concepte de manutenció, alimentació i roba, d'una banda, i habitatge i subministraments, de l'altra. En canvi, s'han reduït les partides destinades a les despeses socioeducatives, i també les destinades a cobrir altres despeses (compra de petits electrodomèstics i parament per a la llar, medicaments, ulleres i ortodòncia, etc.).

Increment de la despesa per pal·liar la privació material, i revisió dels projectes per combatre la pobresa durant la pandèmia

Com a complement dels AUS, els SSB impulsen un seguit de projectes, programes i dispositius que tenen per finalitat pal·liar la vulnerabilitat econòmica als municipis, i que complementen l'estratègia de cobertura de necessitats bàsiques a nivell local.

L'any 2020, una quarta part del pressupost de despesa dels SSB s'ha destinat a sufragar tot aquest conjunt de prestacions econòmiques, projectes i serveis. L'increment d'aquesta partida en el pressupost dels Serveis Socials ha permès incrementar la despesa corrent per habitant en 2 Euros, considerant la suma d'AUS i prestació de serveis i projectes.

Pes de prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica sobre el total de despesa dels SSB (%)

	2019		2020
%	23,4	↑	25,1

Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica, per habitant (€)

	2019		2020
€	15,4	↑	17,5

El 2020 també ha estat un any de canvis en la concepció i provisió d'aquest conjunt d'ajuts i serveis en molts Serveis Socials Bàsics, com a conseqüència de la magnitud i agudesa de la crisi, i la disrupció en el context habitual en què operaven els SSB i les entitats socials i del tercer sector amb les quals sovint col·laboraven. A continuació es recullen alguns dels més destacats:

Canvis en la concepció i provisió de prestacions, projectes i serveis contra la pobresa

- **Revisió i dignificació dels models de garantia alimentària:**
  - Extensió del model de targeta moneder, en detriment dels bancs d'aliments, de manera generalitzada o per a determinades unitats familiars. L'increment en el nombre de targes moneder en només dos mesos (situació post-confinament en relació amb la prèvia al confinament) va ser de 1.760%[2]. L'alliberament de la xarxa de voluntariat associada a la gestió del banc d'aliments ha estat comunitaris.
  - En els municipis on les targetes moneder ja s'havien implantat anteriorment, substitució de la tarja moneder per transferències bancàries.
  - Reforç de les atencions al Servei de menjador social (augment del 228% en el volum de persones usuàries entre el període gener-15 de març i 15 de març – abril) i increment del 160% en el volum de persones usuàries del servei de distribució d'aliments, en el mateix període[3]).
- **Revisió del model d'adjudicació d'AUS, i estandardització, simplificació i automatització dels procediments.** En alguns municipis es van instaurar convocatòries úniques en concurrència per a ajuts en matèria socioeducativa, o per a arribar a col·lectius que havien patit una pèrdua sobtada d'ingressos a causa de la situació de confinament. En molts ens locals es va aconseguir fer extensius els AUS a persones no empadronades.
- **Instauració d'Oficines o Punts de tramitació d'AUS**, separats del circuit d'atenció social.
- **Creació de Punts d'Acompanyament Digital i a la tramitació electrònica** per tal de fer front a la bretxa digital i minimitzar l'impacte d'aquesta en l'accés a ajuts finançats amb fons públics. La posada en marxa dels Punts d'acompanyament digital va requerir un aprenentatge accelerat dels procediments de tramitació per part del personal de Serveis Socials, i en molts municipis, si més no durant les primeres setmanes de confinament, van esdevenir l'únic centre actiu d'informació, orientació i atenció ciutadana de l'ajuntament. Des dels Punts d'acompanyament digital es proporciona orientació i acompanyament a les persones a l'hora d'utilitzar eines telemàtiques (donar d'alta una adreça de correu electrònic, accedir al correu, familiarització amb aplicacions de videotrucada, accés a la tramitació en seu electrònica corporativa, etc.). En diversos ajuntaments, aquests Punts s'inscriuen en l'estratègia vinculada a l'Agenda 2030 municipal.
- **Altres iniciatives de lluita contra la bretxa digital,** com ara l'edició de vídeos informatius sobre recursos telemàtics d'interès.
- **Habilitació d'espais i recursos per a acollir les persones sense sostre** durant els primers mesos de confinament, en col·laboració amb entitats socials i amb impuls en alguns casos de la Diputació de Barcelona. Amb relació a aquest tipus de mesures, val a dir que entre mitjans de març i principis de maig de 2020 el percentatge de persones usuàries del servei d'acolliment residencial d'urgència (SRU) va augmentar un 209%[4].
- **Posada en marxa de nous projectes** per fer aflorar situacions de sensellarisme, per detectar situacions de solitud no desitjada, per mediar davant de situacions de risc de pèrdua de l'habitatge durant el confinament, etc.

2,3 i 4 Font: enquesta COVID del Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona, any 2020.

4.2. Serveis Socials d'Atenció Domiciliària

Dels diferents serveis que conformen els SSB, els SSAD es troben entre els que més han patit l'embat de la pandèmia i el confinament durant el període d'estat d'alarma.

La manca d'Equips de Protecció Individuals (EPIs) per als professionals durant les primeres setmanes del tancament, així com la reticència de les persones usuàries de SSAD i les seves famílies a deixar accedir al domicili a persones alienes al nucli familiar durant els períodes amb més incidència de COVID-19, van provocar l'aturada sobtada de molts dels serveis. Això es produïa malgrat la persistència de les necessitats socials que havien originat en un primer moment la intervenció del SSAD.

La pandèmia frena la tendència de millora de la cobertura poblacional al SSAD

Després d'uns anys de successives millores en els índexs de cobertura de la població amb Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, l'any 2020 ha portat una estabilització en el percentatge de població usuària del SSAD, i per tant a una aturada en l'ampliació de persones usuàries del servei. El percentatge de població usuària que rep SSAD el 2020 ha estat de 3,1%.

Un altre indicadors de cobertura que ha experimentat una davallada important és el percentatge de població de més de 65 anys que compta amb el servei de Teleassistència (del 13,8% el 2019, al 12,3% el 2020), possiblement com a conseqüència del fort increment de de decessos en aquest grup poblacional arran de la incidència de la COVID-19[5].

Tanmateix, s'ha accelerat el creixement dels últims anys en el percentatge de persones usuàries amb Pla Individual d'Atenció (PIA) que contempla SAD, que passat del 21,3% al 2019 al 23,5% al 2020.

Pel què fa al Servei d'Atenció Domiciliària, ha pujat lleugerament el percentatge de persones ateses per raó de dependència (en contrast amb les atencions motivades per alguna raó social), fins al 65% del total de persones usuàries.

Persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants (%)

2019		2020
3,0	→	3,1

Persones usuàries amb PIA aprovat per 1.000 habitants

2019		2020
25,9	↓	24,0

Persones usuàries d'aparells de Teleassistència de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més (%)

2019		2020
13,8	↓	12,3

Persones usuàries de SAD per raó de dependència (%)

2019		2020
62,6	↑	65,0

5 Cal tenir en compte que la reducció del percentatge pot estar relacionada, també, amb la divisió del valor entre la població entre la població a 1 de gener del 2020 (situació de pre pandèmia).

Reducció de les hores d'atenció domiciliària prestades per persona usuària

L'aturada inicial, i posterior revisió dels serveis SSAD que comportaven una atenció o intervenció a domicili durant les primeres setmanes de pandèmia, no s'ha deixat notar excessivament en la cobertura, donat que la suspensió temporal del servei no afecta la vigència del PIA i la condició d'usuàries del sistema.

En canvi, la reducció d'hores mensuals de SAD per persona usuària entre l'any 2019 i el 2020 (més intensa en el SAD dependència que no pas en el social), posa de manifest la contracció en la prestació del servei. Respecte a l'any anterior, el 2020 s'han prestat 1,4 hores mensuals de SAD dependència menys per cada persona usuària.

La disminució de les hores mensuals de SAD dependència es manifesta en tots els trams poblacionals, amb una excepció: la dels municipis de menys de 20.000 habitants, que d'aquesta manera redueixen la distància en termes d'intensitat del servei respecte a la resta de trams superiors.

Sigui com sigui, aquesta reducció podria venir donada per quatre qüestions diferenciades: en primer lloc, la reticència de les famílies a deixar entrar al domicili persones alienes al nucli familiar i la suspensió de serveis; en segon lloc, la reducció del nombre de PIA vigents, tal i com ja s'ha apuntat; en tercer lloc, per la dificultat de disposar de professionals d'atenció directa; i finalment, la necessitat dels equips SAD de re-organitzar les franges horàries d'atenció i limitar la intensitat de l'assistència per usuari/a, per tal de poder ampliar el servei a persones dependents que prèviament a la pandèmia vivien en centres residencials o bé eren usuàries de centres de dia, i que durant la pandèmia van retornar als seus domicilis.

Els reajustos en l'organització i la gestió del servei i la seva prestació han repercutit en un increment dels dies d'espera per accedir al SAD dependència, que han passat de 9,8 a 11,5 en un any. En canvi, la disponibilitat d'aparells de teleassistència per exitus de les persones que els tenien assignats, ha provocat una davallada del temps d'espera per a accedir al servei, de 30,2 a 27,5 dies.

Hores mensuals de SAD per persona usuària

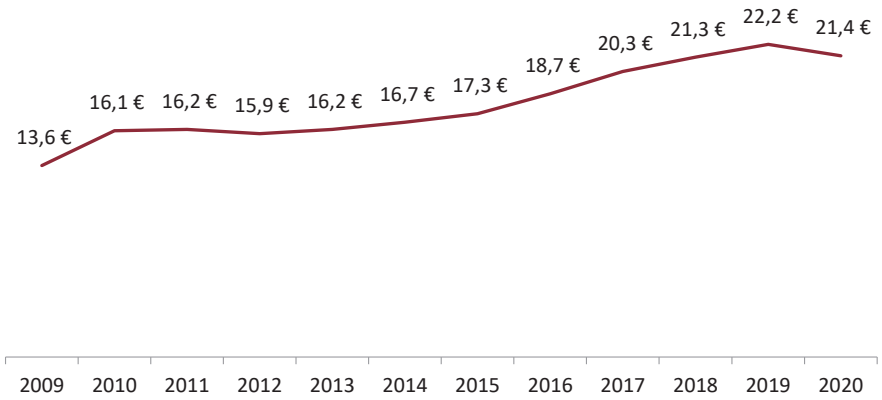
Dependència	2019		2020	**Social**	2019		2020
	13,0	↓	11,6		6,4	↓	5,8

Dies d'espera per accedir al:				**Dies d'espera per accedir a la:**			
SAD dependència	2019		2020	**Teleassistència**	2019		2020
	9,8	↑	11,5		30,2	↓	27,5

Indicis de punt d'inflexió en l'evolució de la despesa corrent del SSAD

La despesa corrent de SSAD ha registrat un punt d'inflexió respecte a la dinàmica ascendent d'anys precedents, i s'ha reduït lleugerament a 21,4 Euros per habitant.

Dotació pressupostària del SSAD
Despesa corrent del servei per habitant



De fet, aquesta contenció de la despesa en SSAD és especialment remarcable tenint en compte l'ampliació en els pressupostos dels SSB arran de la pandèmia. El fet que la despesa no s'hagi reduït d'acord amb la minva de servei que s'intueix a partir de l'indicador d'hores d'atenció per persona usuària, possiblement té a veure amb l'aplicació dels mecanismes de suspensió de contractes arran de la suspensió administrativa introduïda amb l'estat d'alarma, per la qual moltes empreses van reclamar indemnitzacions a l'administració local per a poder afrontar el pagament de nòmines i garantir la continuïtat del servei un cop se superés el període de suspensió.

Tal i com s'entreveu als indicadors incorporats a la taula, a l'any 2020 hi ha hagut una situació particular pel que fa a les fonts de finançament del SAD social. D'aquestes dades es pot interpretar que els municipis van rebre una partida de finançament extra provinent de la Generalitat, el que va significar un descens acusat de l'aportació total per part dels ajuntaments[6].

% de finançament per aportacions d'altres institucions (SAD social)

2019		2020
54,3	↑	61,8

% de finançament per part de l'Ajuntament (SAD social)

2019		2020
42,7	↓	34,3

Aposta àmplia pel seguiment dels Plans Individuals d'Atenció

Una de les dades sens dubte més rellevants pel que fa a l'organització dels SSAD durant la pandèmia és la referida al percentatge d'acords PIA als quals es va fer seguiment en el transcurs del 2020. La crisi de la COVID i la interrupció de les visites a domicili va propiciar un fort increment en els seguiments telefònics i telemàtics, que van pujar fins al 75,9%.

6 Cal tenir en compte que aquesta anàlisi no es podrà confirmar fins que no s'observi la tendència de l'indicador en un any on la situació sigui més normal

% PIA als quals s'ha fet seguiment

2019		2020
57,3	↑	75,9

Si bé aquest esforç de seguiment telefònic ha estat molt generalitzat, val la pena subratllar que, d'una banda, els municipis de més grandària s'han mantingut al capdavant dels que més seguiment de PIA han fet; però de l'altra, els municipis de més de 40.000 habitants són els que més creixement de seguiments han registrat en relació amb les xifres de 2019.

Activació professional i comunitària per al seguiment de les situacions de dependència i soledat durant l'any de pandèmia

La crisi de prestació de SSAD durant les primeres setmanes de l'estat d'alarma i confinament va comportar la posada en marxa, de manera molt immediata, d'un seguit d'iniciatives per aproximar els SSB a la població de més edat, i més vulnerable.

Iniciatives en el marc dels SSAD en pandèmia

- **Contacte telefònic amb col·lectius vulnerables durant el període d'estat d'alarma:** van ser molts els SSB que en les primeres setmanes del confinament van posar en marxa dispositius extraordinaris per contactar telefònicament amb diferents col·lectius, puntualment en coordinació amb els serveis de salut locals o amb la xarxa d'entitats col·laboradores. En alguns casos va ser una feina assumida pels propis professionals del servei, i en d'altres es van dur a terme recorrent a la xarxa comunitària (entitats, veïns/es), o bé interns (empleats/des municipals i regidors/es). Les trucades van permetre detectar situacions de vulnerabilitat que calia atendre des dels SSB, i en molts casos van comportar un increment de la demanda dels serveis en cartera. Les trucades van tenir com a públic objectiu:
    - Totes les persones amb PIA aprovat, i/o amb les seves famílies.
    - Totes les persones amb aparells de teleassistència.
    - Totes les persones cuidadores de persones usuàries de SAD.
    - Totes les persones de més de 65, o de més de 80 anys, empadronades al municipi.
- **Activació o reforç del recurs d'àpats a domicili:** aquest recurs es va posar en marxa en municipis que no l'oferien, i es va reforçar als ajuntaments que ja el tenien en cartera.
- **Reorganització del SAD:** passades les primeres setmanes de confinament, l'esforç dels SSB en relació amb el SSAD es va orientar a recuperar l'atenció al domicili, però també a reorganitzar els equips d'atenció domiciliària i els quadrants horaris per tal de donar servei a persones que havien sortit de centres residencials, o que no tenien accés als centres de dia (tancats per la COVID). Aquesta situació va introduir la necessitat de reajustar horaris, i de segmentar l'oferta de servei d'ajut a domicili tot activant les prestacions vinculades de dependència per poder atendre situacions que podien requerir una intensitat d'hores de servei molt elevada.

4.3. Serveis d'Intervenció Socioeducativa

El Servei d'Intervenció Socioeducatiu no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (SIS) va tenir una afectació intensa en l'estadi inicial de confinament, que va poder-se superar amb una aposta dels SSB per recuperar la intervenció amb infants, joves i les seves famílies per mitjans diversos.

Millora en la cobertura del SIS sense augmentar la dotació de recursos

En un context d'estabilitat de la despesa corrent destinada al servei (situada, l'any 2020, en 3,6 euros per habitant al conjunt d'ens locals participants al CCI), el SIS segueix en fase de desplegament. Mostra d'això és l'ampliació en el nombre de persones usuàries del SIS, que ha passat de 6,7 a 7,3 entre 2019 i 2020, la qual cosa ha comportat una reducció de 63e de despesa corrent per persona usuària entre aquests dos anys.

La clau d'aquesta equació entre despesa i cobertura rau en la ràtio d'atenció, que ha crescut de les 51 persones ateses per professional el 2019, a les 57 el 2020.

Despesa corrent anual del SIS per habitant

2019		2020
3,7	→	3,6

Despesa corrent anual del SIS per persona usuària

2019		2020
591	↓	528

Persones usuàries del SIS per cada 1.000 habitants

2019		2020
6,7	↑	7,3

Persones usuàries del SIS per professional

2019		2020
51	↑	57

En aquest escenari d'ampliació de la cobertura del servei per la via d'eixamplar les ràtios d'atenció per professional, cal remarcar la continuïtat d'una doble tendència que es manifesta des de 2018[7] en la distribució del servei per franges d'edat. I és que en els darrers tres anys s'observa un ajust progressiu en les proporcions d'usuaris/es de la franja de 4 a 15 anys (en decreixement), i de 16 a 17 anys (en creixement), sobre el total de persones usuàries del SIS, si bé el grup de 4 a 15 anys segueix essent el més representat en aquest servei.

L'any 2020, la població de 4 a 15 anys ha representat un 33% dels usuaris/es, i la franja de 16 a 17 anys n'aglutina un 15%.

7 L'any 2018 és el primer any en la recollida de la sèrie de % de persones usuàries del SIS per franges d'edat.

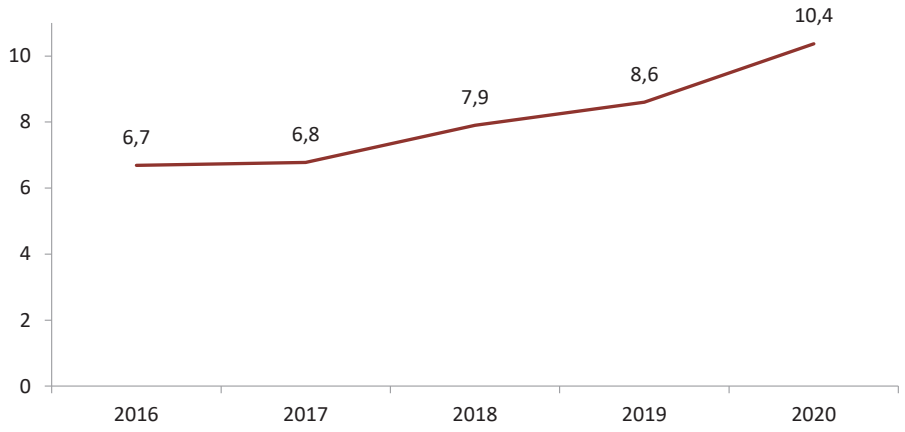
% de persones usuàries del SIS segons franja d'edat sobre el total de persones usuàries del SIS

	2018	2019	2020
4-15 anys ↓	46,5	40,1	32,8
16-17 anys ↑	5,2	11,1	15,2

Reforç en la dotació de places al SADI

Els Serveis d'Atenció Diürna no han seguit una pauta gaire diferent a la del conjunt de SIS[8] . L'oferta de places ha seguit la pauta ascendent dels darrers anys, situant-se l'any 2020 en 10,4 places per 1.000 habitants.

Oferta de places dels Serveis Socials d'Atenció Diürna
Places del SADI per cada 1.000 habitants menors d'edat



Els municipis que han impulsat aquest creixement total de places del SADI són els més vulnerables socialment (segons l'IVSO) i els corresponents als trams poblacionals de menys de 20.000 habitants i de més de 70.000 habitants.

L'increment en el nombre de places s'ha acompanyat, alhora, d'una intensificació del nombre d'hores d'assistència al SADI per persona usuària, que ha passat de 6 a 9 hores setmanals, i que ha estat especialment intensa en municipis del tram de més de 10.000 habitants i en els situats en una posició de menor vulnerabilitat IVSO.

Alhora, s'ha registrat una ampliació del nombre de places per professional, que ha estat de 22 l'any 2020, i que és la clau que, novament, permet entendre el creixement del servei amb estabilitat en l'aplicació de recursos.

8 Val a dir que el pes del SADI sobre el conjunt de la cartera de serveis SIS és prou gran com per considerar que el comportament dels indicadors de SADI és determinant del que succeeix als indicadors del conjunt del SIS

Hores setmanals d'assistència al SADI per persona usuària

2019		2020
6	↑	9

Places de SADI per professional

2019		2020
17	↑	22

Iniciatives per abordar el risc en la infància i l'adolescència durant el confinament

Com la resta de serveis dels SSB, els SIS es van haver de reorganitzar en pandèmia. I de manera similar com els SBAS van actuar per a cobrir necessitats davant de situacions de pobresa i per a minimitzar els efectes de la bretxa digital de la població, els equips orientats a l'atenció d'infants, adolescents i joves van ser en molts casos el punt de contenció de situacions d'extrema vulnerabilitat.

Iniciatives en el marc del SIS en pandèmia
– **Assignació de targetes moneder o accés a bancs d'aliments** per garantir l'alimentació dels infants de famílies vulnerables arran del tancament de les escoles i la pèrdua del recurs de menjador escolar. – **Entrega de dispositius electrònics a infants i joves i de connexió a internet** per a facilitar l'accés en remot a les aules durant el darrer trimestre del curs acadèmic, en coordinació amb els centres educatius. – **Suport a les famílies** per capacitar-les a l'hora de fer seguiment dels seus fills quant a l'ús dels dispositius electrònics, i reforç de programes d'habilitats parentals i marentals, molt enfocats a la lluita contra la bretxa digital. – **Treball en xarxa i intervencions focalitzades en l'atenció a famílies** a les quals la pandèmia ha tensionat encara més en relació amb la seva situació social prèvia: situacions d'amuntegament o d'infra habitatge, aflorament de problemes de salut mental al nucli familiar o en els propis infants i adolescents, agreujament de situacions de maltractaments i abús, etc. – **Habilitació de canals per a l'atenció en remot:** introducció de canals de comunicació diversos, com ara telèfon, videotrucades, instragram o whatsapp. Han permès donar continuïtat a l'atenció social i mantenir un canal obert amb infants i joves en seguiment; resoldre dubtes de manera més àgil i mantenir comunicacions més breus però més freqüents amb infants i joves i les seves famílies; accedir de manera molt directa a conèixer la situació dels menors en el nucli familiar, amb un contacte directe amb els seus progenitors o cuidadors; i fer emergir situacions de risc no detectades en un model d'atenció exclusivament presencial. – **Priorització de determinades franges o situacions en les visites a domicili:** joves usuaris de SADI, dones usuàries dels SSB embarassades o amb nadons acabats de néixer, etc. – **Reorientació del servei SADI** en remot, a través de videoconferències grupals. – **Posada en marxa de projectes de reforç escolar durant els mesos d'estiu**, per tal d'ajudar els infants en la consolidació d'aprenentatges després d'un trimestre de no presencialitat en l'educació. – **Reobertura de serveis presencials i recuperació de dinàmiques d'atenció grupals** a partir del mes de juny de 2020.

5. SERVEIS SOCIALS I "NOVA NORMALITAT": REPTES DE FUTUR

La lectura d'indicadors i els apunts qualitatius extrets del taller de millora han proporcionat una perspectiva de l'afectació de la pandèmia de COVID-19 als Serveis Socials Bàsics. Com es constata del conjunt d'iniciatives i projectes liderats pels participants en el Cercle, bona part dels canvis que ha calgut introduir en el transcurs del 2020 reben un balanç positiu, perquè han permès guanyar en eficàcia, eficiència, agilitat de resposta, i proximitat i capacitat de generar vincle amb les persones usuàries del servei. Així doncs, molts d'aquests canvis es mantenen vigents i s'estan consolidant.

Aquest apartat de l'informe pretén portar l'atenció cap a altres qüestions que, un any i mig després de l'inici del primer confinament, afronten els Serveis Socials locals en clau de repte. Fan referència a aspectes del model d'atenció que es van perdre arran de la COVID i cal recuperar, o bé que són fruit de l'emergència de noves problemàtiques i situacions socials que persisteixen més enllà del 2020.

Consolidar els models de treball dels equips i els canals de relació amb les persones usuàries. Amb la recuperació progressiva de la presencialitat i la reducció de les limitacions d'aforament, cada ens local ha anat regulant el seu model de teletreball. Les situacions són del tot heterogènies: alguns ajuntaments no contemplen el teletreball com una opció per als seus empleats/des, mentre que d'altres permeten entre 1 i fins a 4 dies de treball en remot. En aquests casos, els equips estan planificant una distribució d'activitats que s'adeqüi al lloc de treball.

Independentment de la decisió sobre el teletreball, l'atenció multicanal no s'abandona, i el repte és mantenir un volum significatiu de seguiments i contactes sovintejats de curta durada, per vies no presencials, i en no tancar canals informals i molt àgils de relació amb persones usuàries, especialment joves, que tant han contribuït a vincular-les al servei. A la vegada, cal combinar aquesta disponibilitat i immediatesa en l'atenció, amb la protecció d'espais de reflexió i de treball intern fora de l'atenció directe.

Recuperar activitats que requereixen la interacció física en un context de "nova normalitat, en particular les orientades a la prevenció. Una de les dificultats manifestades de manera més unànime pels diferents Serveis participants en el taller del Cercle té a veure amb la recuperació dels espais i activitats amb interacció física, en un context que encara no pot qualificar-se de post-pandèmia. En concret:

- Visites a domicili: en gran mesura s'han repres a finals del 2020, i davant de situacions de risc, la represa va ser fins i tot anterior a l'estiu de 2020. Alguns ens locals identifiquen reticències de les famílies a reprendre el servei a domicili amb normalitat, sobretot en el cas d'atencions a gent gran.
- Treball grupal: aturat durant gran part del 2020, diversos SSB tornen a reemprendre les acollides grupals de nous usuaris/es. Les activitats d'intervenció grupal s'estan tornant a programar al llarg del 2021.
- Grups de suport i ajuda mútua: en molts casos encara es troben aturats, o es comencen a reactivar després de l'estiu del 2021.

Recuperar i enfortir el treball en xarxa, i donar nou impuls al treball comunitari. El treball en xarxa va reduir-se a l'estrictament necessari durant la COVID (coordinacions amb serveis educatius i sanitaris). En aquests moments, des dels SSB es treballa per a reactivar-lo, amb nous temes prioritaris a l'agenda, com són l'aproximació a les situacions de risc en la infància i l'adolescència que han aflorat a partir del contacte estret per mitjans telemàtics amb els professionals, o la coordinació i treball preventiu en l'àmbit de la salut mental, entre d'altres.

Davant de la impossibilitat d'atendre totes les situacions que han emergit arran de la pandèmia des dels SSB, molts ens locals estan plantejant estratègies de treball comunitari que impliquen entitats, agents comunitaris i veïnals per a dur a terme intervencions de caràcter preventiu i de proximitat en viles i barris.

Desburocratitzar i dignificar la cobertura de necessitats bàsiques. Ja abans de la pandèmia alguns SSB havien apostat per la creació de punts o circuits de gestió i tramitació d'ajuts en concurrència, destinats a pal·liar situacions de pobresa o vulnerabilitat, separats dels equips d'atenció social. La crisi vinculada a la COVID-19 ha contribuït a accelerar aquest moviment, i a ampliar-lo a municipis que han vist la necessitat de simplificar l'atorgament i gestió de les prestacions, i alhora, l'oportunitat de dignificar-les substituint els ajuts en espècie per ajuts monetaris.

Un pas natural a partir d'aquesta línia és la integració de part d'aquests tràmits a les oficines d'atenció ciutadana genèrica, reduint així la doble porta d'accés als recursos municipals. Així mateix, l'extensió de la tramitació electrònica manté la necessitat d'oferir suport i assessorament a les persones amb menys competències digitals per tal que no quedin excloses del sistema.

6. DADES DE PARTICIPACIÓ MUNICIPAL I METODOLOGIA

En la 21a Edició del CCI de Serveis Socials han participat un total de 72 ens locals[9] : 66 pertanyen a la demarcació de Barcelona i 6 a altres demarcacions (SSB de Lleida, Tarragona, Reus, Amposta, el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i el Consell Comarcal d'Osona). Dels ens locals participants, 66 repeteixen d'edicions anteriors, mentre que 6 (Badia del Vallès, Cubelles, Sant Celoni, Montcada i Reixach, La Llagosta i el Consell Comarcal del Berguedà) s'incorporen de nou.

Els SSB participants es classifiquen en quatre grans grups segons la seva grandària poblacional:

	Grandària municipal per franges d'habitants (milers d'habitants)			
	+10	+20	+40	+70
Nombre de municipis participants en el CCI	23	21	14	14

9 Quatre d'aquests ens locals són ens supramunicipals: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, Consell Comarcal del Berguedà, Consell Comarcal d'Osona, SBAS Gestió Directa C.C. Vallès Oriental i la Mancomunitat La Plana.

Llistat d'ens locals participants

Més de 70.000 hab.	Hab.	Entre 40.000 hab. i 70.000 hab.	Hab.
Hospitalet de Llobregat, L'	269.382	Vilanova i la Geltrú	67.733
Terrassa	223.627	Castelldefels	67.460
Badalona	223.166	Viladecans	67.197
Sabadell	216.520	Prat de Llobregat, El	65.385
Lleida	140.403	Granollers	62.419
Tarragona	136.496	Consorci Acció Social de la Garrotxa	58.620
Mataró	129.661	Cerdanyola del Vallès	57.855
Santa Coloma de Gramenet	120.443	Mollet del Vallès	51.600
Reus	106.168	Vic	47.630
Sant Cugat del Vallès	92.977	Esplugues de Llobregat	47.150
Cornellà de Llobregat	89.936	Gavà	47.057
Sant Boi de Llobregat	84.500	Sant Feliu de Llobregat	45.467
Rubí	78.591	Igualada	40.742
Manresa	78.245	Vilafranca del Penedès	40.154

Entre 20.000 hab. i 40.000 hab.	Hab.	Fins a 20.000 hab.	Hab.
Consell Comarcal del Berguedà	39.774	Calella	19.277
Sant Adrià de Besòs	37.447	Sant Just Desvern	18.670
Consell Comarcal d'Osona	37.382	Cardedeu	18.424
Montcada i Reixach	36.803	Sant Celoni	18.136
Sant Joan Despí	34.267	Canovelles	16.829
Barberà del Vallès	33.334	Montornès del Vallès	16.644
SBAS Gestió Directa C.C. Vallès Oriental	33.042	Cubelles	15.770
Sant Pere de Ribes	31.111	Palau-solità i Plegamans	14.892
Sitges	29.553	Torelló	14.400
Martorell	28.772	Llagosta, La	13.587
Premià de Mar	28.531	Badia del Vallès	13.415
Mancomunitat La Plana	28.374	Roca del Vallès, La	10.754
Sant Vicenç dels Horts	28.268	Premià de Dalt	10.441
Pineda de Mar	27.984	Sant Vicenç de Castellet	9.767
Sant Andreu de la Barca	27.569	Vilassar de Dalt	9.072
Santa Perpètua de Mogoda	25.999	Tiana	8.945
Molins de Rei	25.940	Sant Fruitós de Bages	8.837
Olesa de Montserrat	24.144	Polinyà	8.504
Masnou, El	23.831	Santa Coloma de Cervelló	8.268
Amposta	21.115	Sallent	6.735
Manlleu	20.912	Navarcles	6.057
		Navàs	6.018
		Balsareny	3.192

La població resident en municipis participants en el Cercle de la demarcació de Barcelona és de 3,12 milions d'habitants. D'aquesta, aproximadament un 15% és usuària dels SSB.

El Quadre d'Indicadors manté, dins del bloc d'entorn, l'Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO), elaborat pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona, per tal de proporcionar una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis de la demarcació de Barcelona. L'IVSO proporciona indicadors de context que permeten aproximar el grau de vulnerabilitat social dels municipis en relació amb les qüestions que aborden els SSB, com a aspecte que pot modular la demanda potencial i influir en els resultats d'aquest servei. És una mesura relativa calculada amb base 100 respecte de la mitjana de la demarcació de Barcelona (sense Barcelona ciutat), i cobreix tres grans àmbits:

- Dimensió socioeconòmica: taxa d'atur, base imposable mitjana de l'IRPF i dificultat d'accés a l'habitatge.
- Dimensió demogràfica: percentatge de població de 85 anys o més i percentatge de població nascuda fora de la UE.
- Dimensió educativa: taxa d'escolarització als 17 anys.

L'IVSO situa els municipis en quatre franges de vulnerabilitat, tal i com es mostra a continuació:

	Trams de vulnerabilitat (índex IVSO)			
	Molt alta - 90	Alta 90 a 99	Baixa 100 a 110	Molt baixa +110
Nombre de municipis participants al CCI	7	45	15	2
Municipis participants al CCI (%)	10,1	65,2	21,7	2,9
Municipis del conjunt de la Demarcació de Barcelona (%)	8,4	49,0	32,6	10,0

ANNEXOS

1. GUIA D'INTERPRETACIÓ

SERVEIS SOCIALS

QUADRE RESUM INDICADORS

SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Adequar el servei a la demanda ciutadana	2017	2018	2019	2020
Pes dels Serveis socials en el pressupost municipal (%)	6,5	6,4	6,5	6,7
Pes dels Serveis socials en el pressupost municipal de despesa corrent (%)	7,2	7,1	7,1	7,2
Despesa corrent dels SSB per habitant	60,5	63,2	65,4	69,6

AJUTS D'URGÈNCIA SOCIAL

Adequar el servei a la demanda ciutadana (urgència social)	2017	2018	2019	2020
% d'expedients actius que reben ajuts d'urgència social	-	14,9	17,1	21,4
% d'expedients amb actuacions de pobresa energètica s/total d'expedients actius als SBAS	12,7	11,2	11,8	9,0

SBAS

Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura general)	2017	2018	2019	2020
Nombre d'habitants per cada educador/a social en actiu	7.144,4	6.951,4	6.586,3	6.518,1
Nombre d'habitants per cada Treballador/a social en actiu	4.419,5	4.223,5	4.048,4	3.824,2
Nombre d'habitants per cada professional de suport administratiu	-	9.178,9	8.376,6	7.806,5
Nombre de persones usuàries ateses als SSAS per cada 1.000 habitants	139,0	140,2	139,3	143,9
Nombre de beneficiaris d'RSC per cada 1.000 habitants	12,1	13,0	13,2	16,9
Nombre de persones usuàries amb PIA aprovat per a cada 1.000 habitants	23,7	24,7	25,9	24,2

Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura col·lectius específics)	2017	2018	2019	2020
% Grau I s/total de persones usuàries amb PIA aprovat	38,7	34,7	37,6	40,7
% Grau II s/total de persones usuàries amb PIA aprovat	44,3	40,6	39,0	37,9
% Grau III s/total de persones usuàries amb PIA aprovat	27,0	24,7	23,6	21,4

Utilitzar els recursos adequadament	2017	2018	2019	2020
Persones usuàries del servei del SIAS per professional	379,8	368,1	358,1	349,4
Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per l'educador/a social	12,2	12,7	12,5	13,2
Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per treballador/a social	15,0	15,1	14,9	15,4
N. pers. usuàries menors d'edat amb CDSE signat per cada 1.000 hab. de 0-17 anys	1,3	1,5	1,7	1,6

SSAD

General

Adequar el servei a la demanda ciutadana (SSAD general)	2017	2018	2019	2020
% de persones usuàries de SSAD de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	14,7	15,2	15,4	15,3
% de persones usuàries du SSAD de 85 anys i més sobre el total d'habitants de 85 anys i més	48,5	51,1	51,6	52,7
% de persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants	2,9	3,0	3,0	3,1

Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) i Teleassistència

Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura Servei d'Ajuda a domicili i Servei de Teleassistència domiciliària)	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones usuàries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants	8,5	8,6	8,8	8,8
% de persones usuàries del serves d'ajuda domiciliària de 0-17 anys sobre el total d'habitants de 0-17 anys	0,2	0,2	0,2	0,2
% de persones usuàries del serves de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	3,9	3,9	4,0	4,2
Hores mensuals d'ajuda domiciliària per persona usuària per situació de DEPENDÈNCIA	13,0	13,1	13,0	11,8
Hores mensuals d'ajuda domiciliària per persona usuària per situació SOCIAL	6,5	6,8	6,4	5,8
% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació de dependència	55,4	59,2	62,6	60,0
% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació social	40,6	41,4	41,2	34,0
% persones usuàries amb PIA que contengli SAD	19,8	20,5	21,3	22,5

Servei de Teleassistència Domiciliària	2017	2018	2019	2020
% de persones usuàries d'aparells teleassistència de 65 anys i més, sobre total d'hab. de 65 anys i més	12,8	13,4	13,8	12,3

SIS

Adequar el servei a la demanda ciutadana (SIS)	2017	2018	2019	2020
Persones usuàries del SIS per cada 1.000 habitants	-	4,4	6,7	7,3
Places du Servei d'Atenció Diària (SAD) per cada 1.000 habitants menors d'edat	6,8	7,9	8,6	10,4

USUARIS/CLIENTS

Oferir un servei de qualitat	2017	2018	2019	2020
Queixes i reclamacions fetes per cada 1.000 persones usuàries	4,6	3,8	3,2	2,4

Oferir un servei accessible a les persones usuàries	2017	2018	2019	2020
% de persones amb expedient obert als SSB des de fa més de 5 anys s/total de persones usuàries ateses dels SSB	40,1	35,5	38,2	39,6

Adequar el servei al perfil de les persones usuàries (SBAS)	2017	2018	2019	2020
% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total de persones usuàries ateses al SBAS	25,4	25,2	25,6	26,6
% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total d'estrangers residents al municipi	27,3	26,6	26,5	24,6
% de dones s/total de persones usuàries ateses als SIAS	57,6	58,5	58,3	59,0
% de persones de 0-17 anys s/total de persones usuàries ateses als SBAS	18,9	19,1	18,9	17,3
% de persones de 18-64 anys s/total de persones usuàries ateses als SBAS	51,9	50,7	49,5	51,3
% de persones de 65 anys o més s/total de persones usuàries ateses als SIAS	29,2	30,2	31,8	31,3

Oferir un servei accessible a les persones usuàries	2017	2018	2019	2020
Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita	16,6	17,0	16,6	15,0
% de primeres visites fallides	15,8	16,1	15,3	9,3
Mitjana anual d'entrevistes per expedient en actiu	2,2	2,2	1,9	1,6

Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries	2017	2018	2019	2020
Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida	43,0	43,3	43,8	43,0
Temps estimat de duració d'una entrevista de seguiment	43,0	43,7	42,9	41,7
% PIA realitzat l'any en curs sobre PIA a gestionar	67,4	75,6	73,5	68,7
% PIA als quals s'ha fet seguiment	61,3	54,8	57,3	71,9

Oferir un servei accessible a les persones usuàries (SSAD General)	2017	2018	2019	2020
% de persones usuàries SSAD exemptes de copagament	58,7	59,8	61,2	54,3

Oferir un servei accessible a les persones usuàries (Servei d'Ajuda a domicili i Servei de Teleassistència domiciliària)	2017	2018	2019	2020
Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD social	18,4	18,0	18,5	14,7
Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD dependència	19,4	9,7	9,8	11,5

Oferir un servei accessible a les persones usuàries de teleassistència	2017	2018	2019	2020
Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud i la prestació del serves de teleassistència	43,1	48,4	38,2	27,5

Adequar el servei al perfil de les persones usuàries (SIS)	2017	2018	2019	2020
% persones usuàries del SIS de 0-3 anys s. total de persones usuàries del SIS	-	4,5	3,3	3,0
% persones usuàries del SIS de 4-15 anys s. total de persones usuàries del SIS	-	46,5	48,1	32,8
% persones usuàries del SIS de 16-17 anys s. total de persones usuàries del SIS	-	5,2	11,1	15,2
% famílies usuàries del SIS s. total de persones usuàries del SIS	-	46,7	48,7	49,0

Oferir un servei accessible per a les persones usuàries (SIS)	2017	2018	2019	2020
Hores setmanals d'assistència al Serves d'Atenció Diària (SAD) per persona usuària	6,5	5,9	6,3	9,7

VALORS ORGANITZATIUS

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2017	2018	2019	2020
% de comandaments sobre els professionals dels SSB	8,9	9,4	8,3	8,9
% de personal de suport sobre els professionals dels SSB	19,2	20,4	20,7	20,9

Afavorir la igualtat d'oportunitats entre dones i homes	2017	2018	2019	2020
% de personal dona amb comandament sobre el total de comandaments	86,0	84,0	82,3	85,7
% de personal dona sobre el total de professionals del SSB	86,6	86,7	87,4	86,8

Promoure un clima laboral positiu per al personal	2017	2018	2019	2020
Sou brut base anual d'un/a educador/a social	28.019,6	29.234,9	29.579,8	29.958,7
Sou brut base anual d'un/a treballador/a social	28.244,7	29.681,5	29.995,8	30.280,1
% de professionals del servei fixos respecte el total de professionals	47,8	44,6	44,1	43,5
% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal del SBAS	6,2	6,7	7,4	7,6

Millorar les habilitats del personal	2017	2018	2019	2020
Hores anuals de formació per professional del SBAS	23,7	28,6	29,7	15,3
% de professionals que fan supervisió externa de casos	82,5	73,9	72,5	70,5

Promoure un clima laboral positiu per al personal (SSAD)	2017	2018	2019	2020
% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal dels SSAD	8,1	11,1	3,2	6,0

Millorar les habilitats del personal (SSAD)	2017	2018	2019	2020
% d'hores de prestació directa amb personal propi sobre el total d'hores d'atenció directa	3,3	3,2	7,0	7,4

Disposar dels recursos humans adequats per prestar el servei (SIS)	2017	2018	2019	2020
Persones usuàries del SIS per professional	-	34,2	50,6	57,3
Places de Servei d'Atenció Diürna (SADI) per professional	15,1	17,7	17,4	21,7

ECONOMIA

Disposar dels recursos adequats	2017	2018	2019	2020
Despesa corrent en altres serveis dels SSB per habitant	-	1,7	1,7	1,9
Pes de l'estructura dins del pressupost municipal dels SSB (%)	9,4	10,4	10,1	10,5

Finançar adequadament el servei	2017	2018	2019	2020
% d'autofinançament per taxes i preus públics (SSB)	2,6	2,8	2,8	2,5
% de finançament per aportacions d'altres institucions (SSB)	42,1	43,9	42,9	43,3
% finançament per part de l'ajuntament (SSB)	55,4	53,3	53,8	54,2

Disposar dels recursos adequats (urgència social)	2017	2018	2019	2020
Despesa corrent en prestacions d'urgència social per habitant	8,8	7,6	8,1	9,5
Despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS	-	646,3	562,6	491,2
Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pallar la vuln. econòmica per habitant	14,9	15,1	15,4	17,5
Pes de prestacions, serveis i projectes per a pallar la vuln. econòmica s/total de despesa SSB (%)	24,6	23,9	23,4	25,1
% despesa en manutenció i roba s/despesa per pal·liar la vuln. econòmica	25,0	24,7	24,6	31,9
% despesa en habitatge i subministraments s/despesa per pal·liar la vuln. econòmica	26,1	26,2	24,3	26,7
% despesa socioeducativa s/despesa per pal·liar la vuln. econòmica	34,6	34,2	35,7	31,4
% altres despeses s/despesa per pal·liar la vuln. econòmica	14,3	15,5	15,4	9,8

Disposar dels recursos adequats (SBAS)	2017	2018	2019	2020
Despesa corrent del servei del SBAS per habitant	22,4	23,7	25,5	27,9
Pes del servei del SBAS dins del pressupost dels SSB (%)	37,0	37,5	39,1	39,9

Finançar adequadament el servei (SBAS)	2017	2018	2019	2020
% d'autofinançament per taxes i preus públics (SBAS)	0,0	0,0	0,0	0,0
% de finançament per aportacions d'altres institucions (SBAS)	41,8	44,2	42,3	42,5
% finançament per part de l'ajuntament (SBAS)	58,2	55,8	57,7	57,5

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2017	2018	2019	2020
Despesa corrent del servei del SBAS per persona usuària	161,3	169,2	184,2	188,1

Disposar dels recursos adequats (SSAD)	2017	2018	2019	2020
Despesa corrent del SSAD per habitant	20,3	21,3	22,2	23,4
Pes del SSAD dins del pressupost SSB (%)	33,4	33,7	33,8	30,7

Finançar adequadament el servei (SSAD)	2017	2018	2019	2020
% d'autofinançament per taxes i preus públics (SSAD)	7,7	8,0	8,4	7,8
% de finançament per aportacions d'altres institucions (SSAD)	53,5	51,5	50,1	50,5
% finançament per part de l'ajuntament (SSAD)	38,8	40,4	41,2	41,7

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats (SSAD)	2017	2018	2019	2020
Mitjana anual de cost hora del servei d'ajuda a domicili externalitzat	16,1	16,1	16,5	16,7

Disposar dels recursos adequats	2017	2018	2019	2020
% despesa en SAD dependència sobre la despesa total en SAD	-	-	71,0	69,8
% despesa en SAD social sobre la despesa total en SAD	-	-	29,0	30,2

Finançar adequadament el servei	2017	2018	2019	2020
% d'autofinançament per taxes i preus públics (SAD dependència)	-	-	4,5	3,8
% de finançament per aportacions d'altres institucions (SAD dependència)	-	-	52,3	52,8
% finançament per part de l'ajuntament (SAD dependència)	-	-	43,2	43,5
% d'autofinançament per taxes i preus públics (SAD social)	-	-	3,0	3,9
% de finançament per aportacions d'altres institucions (SAD social)	-	-	54,3	61,8
% finançament per part de l'ajuntament (SAD social)	-	-	42,7	34,3

Disposar dels recursos adequats (SIS)	2017	2018	2019	2020
Despesa corrent anual dels SIS per habitant	-	3,5	3,7	3,6

Disposar dels recursos adequats (SIS)	2017	2018	2019	2020
Despesa corrent anual dels SIS per persona usuària	-	818,2	591,4	527,8

Finançar adequadament el servei (SIS)	2017	2018	2019	2020
% d'autofinançament dels SIS per taxes i preus públics	-	0,0	0,0	0,0
% de finançament dels SIS per aportacions d'altres institucions	-	42,3	44,7	46,8
% de finançament dels SIS per part de l'ajuntament	-	57,7	55,3	53,2

ENTORN

	2017	2018	2019	2020
Població	52.558,3	52.296,8	51.445,4	50.755,1
Densitat de població (habitants per km2)	1.122,7	1.173,5	928,3	726,1

	2017	2018	2019	2020
Renda per cápita	15.887,5	16.440,7	16.781,8	14.651,6
% d'atur	11,9	11,0	10,9	13,7

	2017	2018	2019	2020
Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	92,8	93,4	94,6	94,9
IVSO 1: % d'atur	101,3	100,9	101,3	99,2

	2017	2018	2019	2020
IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	99,3	99,1	98,9	94,7
IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	101,6	104,9	101,7	101,6

	2017	2018	2019	2020
IVSO 4: % població de 85 anys o més	96,4	96,4	101,9	102,6
IVSO 5: % població de població nascuda fora de la UE	99,7	100,4	101,5	99,1

	2017	2018	2019	2020
IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	100,6	101,0	99,9	99,9

SERVEIS SOCIALS BÀSICS

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS

Els Serveis Socials Bàsics constitueixen el punt d'accés immediat al primer nivell del sistema català de serveis socials, el més proper a l'usuari i als àmbits familiar i social. Aquests serveis es presten mitjançant equips multiprofessionals.

Els Serveis Socials Bàsics estan formats pels serveis següents:

- Serveis bàsics d'atenció social.
- Serveis d'atenció domiciliària.
- Servei de telealarma i teleassistència.
- Serveis de residència d'estada limitada.
- Serveis de menjador.
- Serveis de centres oberts per a infants i adolescents.
- Serveis de suport i assessorament tècnic dels diferents professionals d'atenció primària.

Les seves funcions són:

- Detecció i prevenció de situacions de risc o d'exclusió.
- Recepció i anàlisis de les demandes relatives a les necessitats socials de l'àrea corresponent.
- Informació, orientació i assessorament.
- Aplicació del tractament de suport a persones, famílies o grups.
- Gestionen els altres serveis que es presten a l'atenció primària (els professionals dels serveis bàsics d'atenció primària són el canal d'accés als altres serveis).
- Tramitació i seguiment de programes i prestacions que requereixin la seva intervenció.
- Treball social comunitari.
- Tramitació de propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de tècnics dels municipis en el marc de la present edició de Cercles de Comparació Intermunicipal, amb la participació del Servei d'Acció Social de l'Àrea d'Atenció a les Persones i del Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en quatre dimensions de meta:

- Encàrrec polític / Estratègic.
- Usuari / Client.
- Valors Organitzatius / Recursos Humans.
- Econòmica.

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos ens locals, que les van remetre al Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Cohesió, Ciutadania i Benestar.

Han participat 72 municipis de la província de Barcelona, així com Amposta, Tarragona, Reus, Lleida i el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC

Adequar el servei a la demanda ciutadana

Pes dels Serveis Socials en el pressupost municipal (%)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa en Serveis Socials Bàsics, sobre el total de les despeses del pressupost municipal. Mostra la importància relativa atorgada als Serveis Socials respecte el pressupost total de l'ajuntament.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa total dels SSB}}{\text{Total pressupost de despeses municipals}}$	X 100
Variables emprades: • Despesa total dels SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics incloses en: el Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Manteniment, béns corrents i serveis), Capítol 4 (Prestacions Individuals i Subvencions), Capítol 6 (Inversions reals, despeses d'inversions reals, destinades principalment a infraestructures, equipaments i habitatges, i a la compra de béns de naturalesa inventariable i Capítol 7 (Transferències de capital), transferències que es realitzen a tercers per tal que les destinin a finançar despeses de capital. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Total pressupost de despeses municipals: És la suma de totes les partides previstes per part del municipi en relació amb el pressupost liquidat i consolidat (Capítols 1,2,4,6 i 7) de l'Ajuntament. Font: Ajuntaments (Intervenció).		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 6,7%	**Municipis participants:** 70	

Pes dels Serveis Socials en el pressupost municipal de despesa corrent (%)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de la despesa corrent en Serveis Socials Bàsics respecte el Pressupost corrent municipal.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent dels SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}}{\text{Pressupost de despesa corrent municipal}}$	X 100
Variables emprades: • Despesa corrent dels SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Manteniment, béns corrents i serveis), el Capítol 4 (Prestacions Individuals i Subvencions). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Pressupost de despesa corrent municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Manteniment, béns corrents i serveis) i 4 (Prestacions Individuals i Subvencions) del pressupost municipal. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. No s'inclouen amortitzacions, ni despeses financeres. Font: Ajuntaments (Intervenció).		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7,2%	**Municipis participants:** 70	

Despesa corrent dels SSB per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent en Serveis Socials Bàsics respecte els habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent dels SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}}{\text{Habitants}} \times 100$	
Variables emprades: • Despesa corrent dels SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Manteniment, béns corrents i serveis), el Capítol 4 (Prestacions Individuals i Subvencions). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 69,6 €	**Municipis participants:** 71

II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

Oferir un servei accessible als usuaris

Queixes i reclamacions fetes per 1.000 persones usuàries		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el grau de satisfacció dels usuaris/àries respecte l'atenció rebuda per part dels Serveis Socials Bàsics (Equips bàsics d'atenció social primària, Serveis socials d'atenció domiciliària, Centres oberts i Centres residencials d'estada limitada).		
Fórmula de càlcul:	Nombre de queixes o reclamacions de persones usuàries enregistrades a qualsevol servei / Nombre de persones usuàries ateses pels serveis socials bàsics	X 1000
Variables emprades: • Nombre de queixes o reclamacions de persones usuàries enregistrades a qualsevol servei: Nombre de comunicacions d'insatisfacció documentades formulades per part de persones usuàries dels SSB a qualsevol servei depenent dels mateixos, ja sigui per acció o omissió de servei, enregistrades per qualsevol mitjà (instància, fulls de reclamacions o queixes, actes dels consells de participació, registres professionals, protocols d'incidències, fax, correu electrònic, entre d'altres). No es tindran en compte suggeriments ni agraïments, com tampoc queixes que arribin per mitjà verbal i que no hagin estat documentades posteriorment. Font: Sistema d'informació del SSB. • Nombre de persones usuàries ateses pels Serveis Socials Bàsics: Nombre de persones ateses i/o subjectes d'intervenció per part dels serveis socials en qualsevol dels serveis que els formen i que estan inclosos a l'epígraf 1.1. (Serveis Socials Bàsics) i 2.3 (Prestacions Socials d'Urgència) de la Cartera de Serveis Socials durant l'any en estudi. Inclou les persones usuàries de les diferents metodologies de treball individual, familiar i grupal. S'inclouen tant les persones que hagin rebut una atenció per part del professional (treballador/a o educador/a social) com les que siguin beneficiàries d'un servei (teleassistència, àpats, neteges), malgrat no hagin rebut l'assistència d'un/a professional durant l'any. És imprescindible que: - Se n'hagi efectuat una intervenció, actuació o servei: orientació, tractament social, prestació de serveis i recursos propis (prestacions, etc.) i del Sistema o acció per accedir/derivar a recursos aliens. - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se li hagi prescrit. Font: Sistema d'informació del SSB.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,4‰	**Municipis participants:** 63	

% de persones amb expedient obert als SSB des de fa més de 5 anys s/total de persones usuàries ateses dels SSB		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau de permanència i/o rotació de les persones usuàries dels SSB		
Fórmula de càlcul:	Nombre de persones usuàries ateses amb expedient obert als SSB des de fa més de 5 anys / Nombre de persones usuàries ateses pels Serveis Socials Bàsics	X 100

Variables emprades:

- Nombre de persones usuàries ateses amb expedient obert als SSB des de fa més de 5 anys: Nombre de persones ateses i/o subjectes d'intervenció per part dels serveis socials en qualsevol dels serveis que els formen i que estan inclosos a l'epígraf 1.1. (Serveis Socials Bàsics) i 2.3 (Prestacions Socials d'Urgència) de la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 durant l'any en estudi. Inclou els usuaris de les diferents metodologies de treball individual, familiar i grupal. S'inclouen tant les persones que hagin rebut una atenció per part de professional (treballador/a o educador/a social) com les que siguin beneficiàries d'un servei (teleassistència, àpats, neteges), malgrat no hagin rebut l'assistència d'un/a professional durant l'any i que el seu expedient ha de tenir d'alta abans del 31/11/2011. És imprescindible que:
  - Se n'hagi efectuat una intervenció, actuació o servei: orientació, tractament social, prestació de serveis i recursos propis (prestacions, etc.) i del Sistema, o acció per accedir/derivar a recursos aliens.
  - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable.
  Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit.
- Nombre de persones usuàries ateses pels Serveis Socials Bàsics: Nombre de persones ateses i/o subjectes d'intervenció per part dels serveis socials en qualsevol dels serveis que els formen i que estan inclosos a l'epígraf 1.1. (Serveis Socials Bàsics) i 2.3 (Prestacions Socials d'Urgència) de la Cartera de Serveis Socials durant l'any en estudi. Inclou les persones usuàries de les diferents metodologies de treball individual, familiar i grupal. S'inclouen tant les persones que hagin rebut una atenció per part del professional (treballador/a o educador/a social) com les que siguin beneficiàries d'un servei (teleassistència, àpats, neteges), malgrat no hagin rebut l'assistència d'un/a professional durant l'any. És imprescindible que:
  - Se n'hagi efectuat una intervenció, actuació o servei: orientació, tractament social, prestació de serveis i recursos propis (prestacions, etc.) i del Sistema o acció per accedir/derivar a recursos aliens.
  - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable.
  Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se li hagi prescrit. Font: Sistema d'informació del SSB.

Valor mitjà de l'indicador 2020: 39,6%	**Municipis participants:** 63

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

% de comandaments respecte el personal dels SSB	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de la direcció en l'estructura organitzativa dels Serveis Socials Bàsics.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de personal amb comandament dels SSB}}{\text{Plantilla dels SSB}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total de personal amb comandament dels SSB: Nombre de persones que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió dels Serveis Socials, de qualsevol dels serveis i/o prestacions que els formin que correspongui entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. En el cas de dedicacions parcials, comptabilitzar la part proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa dels Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Plantilla dels SSB: Nombre de persones que treballen en els Serveis Socials Bàsics (ja siguin comandaments, personal de suport, personal d'atenció directa, personal de nivell auxiliar i de nivell tècnic), a nivell general, o bé en algun dels serveis que el composen (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'Estades Limitades), entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins i qualsevol tipus de contractació atribuïble al Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 8,9%	**Municipis participants:** 72

% de personal de suport respecte el personal dels SSB	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes del personal de suport en l'estructura organitzativa dels Serveis Socials Bàsics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de personal de suport que treballa al servei dels SSB}}{\text{Plantilla del SSB}} \times 100$	
Variables emprades: • Nombre de personal de suport: Nombre de persones que ocupen places de suport administratiu als SSB, com ara administratius/ves, auxiliars administratius/ves, informadors/es, conserges, etc. en els Serveis Socials Bàsics, a nivell general, o bé en algun dels serveis que el composen (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'Estades Limitades), entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins i qualsevol tipus de contractació atribuïble al Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional a la seva dedicació. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Plantilla dels SSB: Nombre de persones que treballen en els Serveis Socials Bàsics (ja siguin comandaments, personal de suport, personal d'atenció directa, personal de nivell auxiliar i de nivell tècnic), a nivell general, o bé en algun dels serveis que el composen (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'estades limitades), entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins i qualsevol tipus de contractació atribuïble al Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional a la seva dedicació. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 20,9%	**Municipis participants:** 72

Reflectir l'estructura de gènere del personal

% de personal dona amb comandament respecte el total de comandaments	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de les dones en els càrrecs de coordinació i gestió en l'estructura organitzativa dels Serveis Socials Bàsics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de dones amb comandament dels SSB}}{\text{Nombre total de personal de comandament dels SSB}} \times 100$	
Variables emprades: • Nombre total de dones amb comandament dels SSB: nombre total de dones dedicades a la direcció, coordinació i la gestió dels SSB. Cada persona s'ha de comptabilitzar com 1 amb independència de la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Nombre de comandaments: Nombre total de persones que desenvolupen funcions de coordinació i/o gestió en els Serveis Socials Bàsics, a nivell general, o bé en algun dels serveis que el composen (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'Estades Limitades), entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins i qualsevol tipus de contractació atribuïble al Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). Cada persona s'ha de comptabilitzar com 1 amb independència de la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 85,7%	**Municipis participants:** 67

% de personal dona respecte el total de professionals dels SSB	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el pes de les dones respecte totes les places del personal (personal de comandament, personal de suport i personal d'atenció directa) de qualsevol dels serveis de Serveis Socials Bàsics .	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de personal dona}}{\text{Plantilla dels SSB}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total de personal dona: Nombre total de dones que ocupen places als SSB (personal de comandament, personal de suport, personal d'atenció directa, personal de nivell auxiliar i de nivell tècnic) de qualsevol dels serveis inclosos en els SSB (SBAS, SSAD, Centres Oberts i CREL). Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Plantilla dels SSB: Nombre de persones que treballen en els Serveis Socials Bàsics (ja siguin comandaments, personal de suport o d'atenció directa, personal de nivell auxiliar i de nivell tècnic), a nivell general, o bé en algun dels serveis que el composen (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'Estades Limitades), entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins i qualsevol tipus de contractació atribuïble al Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 86,8%	**Municipis participants:** 72

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent en altres serveis dels SSB per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent per habitant referent a altres serveis dels Serveis Socials Bàsics.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrent en altres serveis dels SSB}}{\text{Habitants}}$
Variables emprades: • Despesa corrent destinada a altres serveis dels SSB: els inclosos a l'epígraf 1.5. Serveis d'assessorament tècnic d'atenció social, 1.8 Recerca, assistència tècnica i formació; i els epígrafs 1.3.2 Servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social i 1.9 Altres. A l'epígraf 1.9 s'han de comptabilitzar només els serveis i projectes que no estiguin relacionats amb la vulnerabilitat econòmica. Inclou capítols 1, 2 i 4. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,9€	**Municipis participants:** 70

Pes de l'estructura dins del pressupost municipal dels SSB (%)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa en estructura pressupostària dels Serveis Socials Bàsics.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en estructura}}{\text{Despesa corrent de SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}} \times 100$
Variables emprades: • Despeses corrents en estructura: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinades al suport tècnic, administratiu, coordinació i serveis d'assessorament tècnic d'atenció primària. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Epígraf 1.1.2 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL), suport administratiu (epígraf 1.1.3) i serveis d'assessorament tècnic d'atenció social (epígraf 1.5). • Despesa corrent de SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis), i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 10,5%	**Municipis participants:** 70

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SSB que són finançades amb taxes i preus públics. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del SSB.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Ingressos provinents de taxes i preus públics (SSB)}}{\text{Despesa corrent de SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}} \times 100$
Variables emprades: • Ingressos per taxes i preus públics (SSB): Ingressos directes meritats (ingressos reconeguts) per l'actuació del SSB. S'inclouen els ingressos reconeguts del Capítol 3 (taxes, preus públics i altres ingressos), provinents de les persones usuàries com a contraprestació de qualsevol servei del SSB (SBAS, SSAD, Centres Oberts, Centres Residencials d'Estades Limitades). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Despesa corrent de SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis), i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,5%	**Municipis participants:** 69

% de finançament extern finalista (per aportacions d'altres institucions)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SSB que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions d'altres institucions (SSB)}}{\text{Despesa corrent de SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}} \times 100$
Variables emprades: • Aportacions d'altres institucions (SSB): Ingressos directes meritats (ingressos reconeguts), en el Capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Ex: Ingressos provinents del Consell Comarcal, Diputació, Generalitat i qualsevol altra institució,etc. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Despesa corrent de SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis), i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 43,3%	**Municipis participants:** 69

% de finançament per part de l'Ajuntament		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del SSB que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions de l'Ajuntament (SSB)}}{\text{Despesa corrent de SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}}$	x 100
Variables emprades: • Aportacions de l'Ajuntament (SSB): Es calcula com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents del servei (SSB) - Ingressos per taxes i preus públics (SSB) – Aportacions d'altres institucions (SSB). Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Despesa corrent de SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis), i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 54,2%	**Municipis participants:** 69	

AJUTS D'URGÈNCIA SOCIAL

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS

Els ajuts d'urgència social són el conjunt de prestacions, programes i serveis de lluita contra la pobresa i la vulnerabilitat social que les àrees bàsiques posen a l'abast de les persones que necessiten suport per satisfer les necessitats bàsiques, en virtut de la competència que tenen assignada legalment. Es tracta de prestacions temporals i d'urgència que requereixen una atenció immediata per part dels serveis socials i poden tenir diferents modalitats: ajuts relatius a la manutenció i la roba, a l'habitatge i subministraments, a la salut, al transport o a l'atenció a menors en situació de risc social.

Els objectius dels ajuts d'urgència social són:

- Prevenir, pal·liar i evitar situacions d'exclusió social.
- Afavorir la millora de la qualitat de vida de les persones que reben les prestacions.
- Cobrir la necessitat social sobrevinguda.
- Atendre les necessitats socials derivades de situacions d'urgència social.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de tècnics municipals en el marc de la present edició de Cercles de Comparació Intermunicipal, amb la participació de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social i del Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en dues dimensions de meta:

- Encàrrec polític / Estratègic.
- Econòmica.

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos ens locals, que les van remetre al Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Cohesió, Ciutadania i Benestar.

Han participat 72 municipis de la província de Barcelona, així com Amposta, Tarragona, Reus, Lleida i el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC

Adequar el servei a la demanda ciutadana (urgència social)

% d'expedients actius que reben ajuts d'urgència social		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el pes dels expedients beneficiaris d'ajuts d'urgència social sobre el total d'expedients amb els quals s'ha mantingut almenys una entrevista al llarg de l'any.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS que reben ajuts d'urgència social (AUS)}}{\text{Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS}}$	X 100
Variables emprades: • Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS que reben ajuts d'urgència social (AUS): Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS que han estat beneficiaris d'ajuts d'urgència social (AUS). • Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS: Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS amb els quals s'ha mantingut almenys una entrevista, ja sigui en dependències municipals o a domicili, al llarg de l'any amb qualsevol dels seus components per part de qualsevol dels professionals.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 21,4%	**Municipis participants:** 63	

% d'expedients amb actuacions en matèria de pobresa energètica s/total d'expedients actius als SBAS		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador permet quantificar les actuacions dels SBAS en matèria de pobresa energètica i mesura el pes dels expedients que tenen actuacions en aquesta matèria sobre el total d'expedients.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'expedients amb actuacions en matèria de pobresa energètica}}{\text{Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS}}$	X 100
Variable emprada: • Nombre d'expedients amb actuacions en matèria de pobresa energètica: Nombre d'expedients beneficiaris de, com a mínim una, prestació econòmica, valoració o derivació en l'àmbit de la pobresa energètica. Les actuacions es refereixen a l'any vigent. Cada expedient s'ha de comptabilitzar una única vegada independentment del nombre d'actuacions fetes o beneficiaris. Aquesta dada es prendrà de l'epígraf 1 del recull de dades sobre prestacions d'urgència social per subministraments de l'addenda del Contracte Programa. • Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS: Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS amb els que s'ha mantingut almenys una entrevista, ja sigui en dependències municipals o a domicili, al llarg de l'any amb qualsevol dels seus components per part de qualsevol dels professionals. Als municipis usuaris del programa informàtic HESTIA se'ls proporcionarà un càlcul preliminar per a la seva validació.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 9,0%	**Municipis participants:** 67	

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats (urgència social)

Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent per habitant destinada a les prestacions econòmiques d'urgència social.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social}}{\text{Habitants}}$
Variables emprades: • Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social: Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per tal de donar suport econòmic a persones usuàries del SBAS, al llarg de l'any. Font: Dades de l'epígraf 1.7 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 9,5€	**Municipis participants:** 71

Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent destinada a prestacions d'urgència social per tal de donar suport econòmic a les persones usuàries per cada expedient que ha estat beneficiari d'ajuts d'urgència social.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social}}{\text{Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS que reben ajuts d'urgència social (AUS)}}$
Variables emprades: • Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social: Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per tal de donar suport econòmic a persones usuàries del SBAS, al llarg de l'any. Font: Dades de l'epígraf 1.7 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS que reben ajuts d'urgència social (AUS): Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS que han estat beneficiaris d'ajuts d'urgència social (AUS).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 491,2€	**Municipis participants:** 63

Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent dels Serveis Bàsics d'Atenció Social per habitant destinada a les prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant}}{\text{Habitants}}$
Variables emprades: • Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant: Despesa corrent adreçada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica. Inclou capítols 1, 2 i 4. Resulta de la suma de les despeses de Serveis residencials d'estada limitada (epígraf 1.3 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL), Serveis de Menjador (epígraf 1.4), Prestacions econòmiques d'urgència social (epígraf 1,7) i qualsevol servei i projecte relacionat amb la vulnerabilitat econòmica inclòs a l'apartat Altres (epígraf 1.9). Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). També cal incloure despeses relacionades amb la vulnerabilitat econòmica gestionades des dels SSB però no incloses al RUDEL. • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 17,5€	**Municipis participants:** 69

Pes de prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica sobre el pressupost dels SSB (%)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa pressupostària dels Serveis Socials Bàsics en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica}}{\text{Despesa corrent de SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}} \times 100$
Variables emprades: • Despeses corrents en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica: Inclou capítols 1, 2 i 4. Resulta de la suma de les despeses de Serveis residencials d'estada limitada (epígraf 1.3 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL), Serveis de Menjador (epígraf 1.4), Prestacions econòmiques d'urgència social (epígraf 1,7) i qualsevol servei i projecte relacionat amb la vulnerabilitat econòmica inclòs a l'apartat Altres (epígraf 1.9). Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). També cal incloure despeses relacionades amb la vulnerabilitat econòmica gestionades des dels SSB però no incloses al RUDEL. • Despesa corrent de SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis), i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 25,1%	**Municipis participants:** 69

% despesa en manutenció i roba s/total de despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el pes de la despesa corrent dels Serveis Bàsics d'Atenció Social destinada a manutenció i roba sobre el total de la despesa corrent destinada a les prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica. Permet conèixer a què destinen els ens locals la despesa corrent destinada a les prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica, i quin és el pes que té cada un dels conceptes, en aquest cas, la manutenció.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica destinada a manutenció i roba}}{\text{Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant}} \times 100$	
Variables emprades: • Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica destinada a manutenció i roba: Despesa corrent adreçada a prestacions, serveis i projectes relatius a les necessitats vinculades a la manutenció i roba. Inclou capítols 1, 2 i 4. Resulta de la suma de les despeses de Serveis de Menjador Social (epígraf 1.4 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals del RUDEL),de les Prestacions econòmiques d'urgència social relacionades amb la manutenció i roba (epígraf manutenció a l'apartat 5 de la fitxa 1 del RUDEL) i qualsevol servei i projecte relacionat amb la manutenció econòmica inclòs a l'apartat Altres (epígraf 1.9 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals del RUDEL). Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació i de la Fitxa 1 de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). També cal incloure despeses relacionades amb la vulnerabilitat econòmica gestionades des dels SSB però no incloses al RUDEL. • Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant: Despesa corrent adreçada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica. Inclou capítols 1, 2 i 4. Resulta de la suma de les despeses de Serveis residencials d'estada limitada (epígraf 1.3 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL), Serveis de Menjador (epígraf 1.4), Prestacions econòmiques d'urgència social (epígraf 1,7) i qualsevol servei i projecte relacionat amb la vulnerabilitat econòmica inclòs a l'apartat Altres (epígraf 1.9). Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). També cal incloure despeses relacionades amb la vulnerabilitat econòmica gestionades des dels SSB però no incloses al RUDEL.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 31,9%	**Municipis participants:** 64	

% despesa en habitatge i subministraments s/total de despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el pes de la despesa corrent dels Serveis Bàsics d'Atenció Social destinada a habitatge i subministraments sobre el total de la despesa corrent destinada a les prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica. Permet conèixer a què destinen els ens locals la despesa corrent destinada a les prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica, i quin és el pes que té cada un dels conceptes, en aquest cas, l'habitatge i subministraments.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica destinada a habitatge i subministraments}}{\text{Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant}}$	x 100
Variables emprades: • Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica destinada a habitatge i subministraments: Despesa corrent adreçada a prestacions, serveis i projectes relatius a les necessitats vinculades a l'habitatge i els subministraments. Inclou capítols 1, 2 i 4. Resulta de la suma de les despeses de Serveis residencials d'estada limitada (epígraf 1.3 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals RUDEL), de les Prestacions econòmiques d'urgència social relacionades amb l'habitatge i els subministraments (epígrafs habitatge i subministraments a l'apartat 5 de la fitxa 1 del RUDEL) i qualsevol servei i projecte relacionat amb l'habitatge i subministraments inclòs a l'apartat Altres (epígraf 1.9 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals del RUDEL). Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). També cal incloure despeses relacionades amb la vulnerabilitat econòmica gestionades des dels SSB però no incloses al RUDEL. • Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant: Despesa corrent adreçada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica. Inclou capítols 1, 2 i 4. Resulta de la suma de les despeses de Serveis residencials d'estada limitada (epígraf 1.3 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL), Serveis de Menjador (epígraf 1.4), Prestacions econòmiques d'urgència social (epígraf 1,7) i qualsevol servei i projecte relacionat amb la vulnerabilitat econòmica inclòs a l'apartat Altres (epígraf 1.9). Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). També cal incloure despeses relacionades amb la vulnerabilitat econòmica gestionades des dels SSB però no incloses al RUDEL.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 26,7%	**Municipis participants:** 64	

% despesa socioeducativa s/total de despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el pes de la despesa corrent dels Serveis Bàsics d'Atenció Social destinada a l'àmbit socioeducatiu sobre el total de la despesa corrent destinada a les prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica. Permet conèixer a què destinen els ens locals la despesa corrent destinada a les prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica, i quin és el pes que té cada un dels conceptes, en aquest cas, el socioeducatiu.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica de l'àmbit socioeducatiu}}{\text{Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant}} \times 100$
Variables emprades: • Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica de l'àmbit socioeducatiu: Despesa corrent adreçada a prestacions, serveis i projectes relatius a les necessitats vinculades a la vulnerabilitat econòmica a l'àmbit socioeducatiu. Inclou capítols 1, 2 i 4. Resulta de la suma de les despeses de les Prestacions econòmiques d'urgència social relacionades amb l'àmbit socioeducatiu (resposta oberta de prestacions de l'àmbit socioeducatiu a l'epígraf altres de l'apartat 5 de la fitxa 1 del RUDEL) i qualsevol servei i projecte relacionat amb l'àmbit socioeducatiu inclòs a l'apartat Altres (epígraf 1.9 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals del RUDEL). Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). També cal incloure despeses relacionades amb la vulnerabilitat econòmica gestionades des dels SSB però no incloses al RUDEL. • Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant: Despesa corrent adreçada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica. Inclou capítols 1, 2 i 4. Resulta de la suma de les despeses de Serveis residencials d'estada limitada (epígraf 1.3 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL), Serveis de Menjador (epígraf 1.4), Prestacions econòmiques d'urgència social (epígraf 1,7) i qualsevol servei i projecte relacionat amb la vulnerabilitat econòmica inclòs a l'apartat Altres (epígraf 1.9). Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). També cal incloure despeses relacionades amb la vulnerabilitat econòmica gestionades des dels SSB però no incloses al RUDEL.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 31,4%	**Municipis participants:** 64

% altres despeses s/total de despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el pes de la despesa corrent dels Serveis Bàsics d'Atenció Social destinada a altres despeses sobre el total de la despesa corrent destinada a les prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica. Permet conèixer a què destinen els ens locals la despesa corrent destinada a les prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica, i quin és el pes que té cada un dels conceptes, en aquest cas, a altres despeses no integrades en cap dels conceptes anteriors.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica destinada a altres àmbits}}{\text{Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant}} \times 100$
Variables emprades: • Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica destinada a altres àmbits: Despesa corrent adreçada a prestacions, serveis i projectes relatius a altres necessitats no incloses a les variables anteriors. Inclou capítols 1, 2 i 4. Resulta de la suma de les despeses de les Prestacions econòmiques d'urgència social no incloses a les variables anteriors (resposta oberta de prestacions no incloses a les variables anteriors a l'epígraf altres de l'apartat 5 de la fitxa 1 del RUDEL) i qualsevol servei i projecte no incloses a les variables anteriors inclòs a l'apartat Altres (epígraf 1.9 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals del RUDEL). Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). També cal incloure despeses relacionades amb la vulnerabilitat econòmica gestionades des dels SSB però no incloses al RUDEL. • Despesa corrent destinada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant: Despesa corrent adreçada a prestacions, serveis i projectes per a pal·liar la vulnerabilitat econòmica. Inclou capítols 1, 2 i 4. Resulta de la suma de les despeses de Serveis residencials d'estada limitada (epígraf 1.3 de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL), Serveis de Menjador (epígraf 1.4), Prestacions econòmiques d'urgència social (epígraf 1,7) i qualsevol servei i projecte relacionat amb la vulnerabilitat econòmica inclòs a l'apartat Altres (epígraf 1.9). Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). També cal incloure despeses relacionades amb la vulnerabilitat econòmica gestionades des dels SSB però no incloses al RUDEL. • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 9,8%	**Municipis participants:** 64

SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS

Un Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, realitzades mitjançant el respectiu equip tècnic, que tenen per objecte promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir en persones.

Les seves funcions són:

- Detectar i prevenir les situacions de risc social o d'exclusió.
- Rebre i analitzar les demandes relatives a les necessitats socials.
- Informar, orientar i assessorar a persones, famílies o grups.
- Aplicar tractament de suport a persones, famílies o grups.
- Gestionar els serveis d'atenció domiciliària.
- Tramitar i fer el seguiment de programes i prestacions que requereixin de la seva intervenció.
- Desenvolupar treball social comunitari.
- Tramitar propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de tècnics municipals en el marc de la present edició dels Cercles de Comparació Intermunicipal, amb la participació de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social i del Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en quatre dimensions de meta:

- Encàrrec polític / Estratègic.
- Usuari / Client.
- Valors Organitzatius / Recursos Humans.
- Econòmica.

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos ens locals, que les van remetre al Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Cohesió, Ciutadania i Benestar.

Han participat 72 municipis de la província de Barcelona, així com Amposta, Tarragona, Reus, Lleida i el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC

Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura general)

Nombre d'habitants per cada educador/a social en actiu	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la dotació de recursos humans (educadors/es socials) del SBAS, en relació amb la població destinatària. És una aproximació al nivell de qualitat del servei (SBAS).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Habitants}}{\text{Nombre total d'educadors/es socials dels SBAS}}$
Variables emprades: • Habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística. • Nombre total d'educadors/es socials dels SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places d'educador/a social entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de persones que han ocupat places d'Educadors/es socials (ES), incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 6.518,8	**Municipis participants:** 71
Valor de referència (bench): 7.500 hab.	

Nombre d'habitants per cada treballador/a social en actiu	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la dotació de recursos humans (treballadors/es socials) del SBAS en relació amb la població destinatària. És una aproximació al nivell de qualitat del servei (SBAS).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Habitants}}{\text{Nombre total de treballadors/es socials dels SBAS}}$
Variables emprades: • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística. • Nombre total de treballadors/as socials dels SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places de treballador/a social entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de persones que han ocupat places de Treballadors/es socials incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3824,2	**Municipis participants:** 72
Valor de referència (bench): 5.000 hab.	

Nombre d'habitants per cada professional de suport administratiu	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la dotació de recursos humans (de suport administratiu, sense incloure a informadors/es, personal de recepció o conserges) del SBAS en relació amb la població destinatària. És una aproximació al nivell de qualitat del servei (SBAS).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Habitants}}{\text{Nombre total de personal de suport administratiu}}$
Variables emprades: • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística. • Nombre total de personal de suport administratiu: Nombre de persones que desenvolupen tasques administratives, ja sigui a temps complet o parcial. En cas de dedicació parcial es comptabilitzarà proporcionalment. Tan sols es comptabilitzarà el personal propi. NO INCLOU personal de recepció, informadors, conserges, etc. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a l'epígraf Professionals de la Fitxa de Serveis Socials Bàsics de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7806,5	**Municipis participants:** 71
Valor de referència (bench): 15.000 hab.	

Nombre de persones usuàries ateses al SBAS per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la cobertura de la població per part dels Serveis Bàsics d'Atenció Social ja que recull el nombre de persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social per cada 1.000 habitants residents al municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social}}{\text{Habitants}} \times 1000$
Variables emprades: • Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (Treballador/a social i/o Educador/a social). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: - Que hagin estat atesos per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. - Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prestació de recursos propis o del sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una única vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. Font: Epígraf 1.1 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 143,9	**Municipis participants:** 71

Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura col·lectius específics)

Nombre de persones beneficiàries de RGC, per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el nombre de persones beneficiàries de Renda Garantida de Ciutadania per cada 1.000 habitants i és una aproximació al grau de necessitat econòmica de la població.		
Fórmula de càlcul:	Beneficiaris/àries de RGC durant l'any / Habitants	x 1000
Variables emprades: • Beneficiaris/àries de RGC durant l'any: Nombre de persones beneficiàries (no només titulars) que han tingut aprovada una Renda Mínima d'Inserció (RMI) durant el 2019. Cal sumar persones beneficiàries (no només titulars) de RMI actives a 31/12/2019 més els beneficiaris/ àries (no només titulars) de RMI suspeses o extingides durant l'any. A partir del 15/09/2019, l'RMI passa a ser la Renda Garantida de Ciutadania (RGC): • Habitants Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 16,9‰	**Municipis participants:** 53	

Nombre de persones usuàries amb PIA aprovat per a cada 1.000 hab.		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el nombre de persones usuàries del SBAS amb Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent per cada 1.000 habitants, i és una aproximació al grau d'atenció i incidència de les situacions de dependència.		
Fórmula de càlcul:	Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent / Habitants	x 1000
Variables emprades: • Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent: Nombre de persones usuàries dels SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció vigent. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12 de l'any en estudi, dels què sigui responsable del seu seguiment el SBAS. Font: Sistema d'informació del SBAS. • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 24,2‰	**Municipis participants:** 63	

% Grau I s/total de persones usuàries amb PIA aprovat		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el pes de persones usuàries del SBAS amb Pla Individual d'Atenció (PIA) de Grau I vigent respecte el total de les persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent i és una aproximació de la distribució dels PIAs segons el grau reconegut, en aquest cas, el Grau I.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent de Grau I}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent}}$	x 100
Variables emprades: • Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent de Grau I: Nombre de persones usuàries de les SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent i reconeixement de Grau I. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12, dels quals sigui responsable del seu seguiment l'SBAS. • Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent: Nombre de persones usuàries dels SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció vigent. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12 de l'any en estudi, dels què sigui responsable del seu seguiment el SBAS. Font: Sistema d'informació del SBAS.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 40,7%	**Municipis participants:** 62	

% Grau II s/total de persones usuàries amb PIA aprovat		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el pes de persones usuàries del SBAS amb Pla Individual d'Atenció (PIA) de Grau II vigent respecte el total de les persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent i és una aproximació de la distribució dels PIAs segons el grau reconegut, en aquest cas, el Grau II.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent de Grau II}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent}}$	x 100
Variables emprades: • Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent de Grau II: Nombre de persones usuàries de les SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent i reconeixement de Grau II. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12, dels quals sigui responsable del seu seguiment l'SBAS. • Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent: Nombre de persones usuàries dels SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció vigent. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12 de l'any en estudi, dels què sigui responsable del seu seguiment el SBAS. Font: Sistema d'informació del SBAS.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 37,9%	**Municipis participants:** 62	

% Grau III s/total de persones usuàries amb PIA aprovat		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el pes de persones usuàries del SBAS amb Pla Individual d'Atenció (PIA) de Grau III vigent respecte el total de les persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent i és una aproximació de la distribució dels PIAs segons el grau reconegut, en aquest cas, el Grau III.		
Fórmula de càlcul:	Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent de Grau III / Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent	x 100
Variables emprades: • Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent de Grau III: Nombre de persones usuàries de les SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent i reconeixement de Grau III. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12, dels quals sigui responsable del seu seguiment l'SBAS. • Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent: Nombre de persones usuàries dels SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció vigent. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12 de l'any en estudi, dels què sigui responsable del seu seguiment el SBAS. Font: Sistema d'informació del SBAS.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 21,4%	**Municipis participants:** 62	

Utilitzar els recursos adequadament

Persones usuàries del SBAS per professional (TS i ES)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador relaciona el nombre de persones ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social amb els recursos humans de què disposa el servei. És una aproximació a la càrrega de treball dels/de les professionals.	
Fórmula de càlcul:	Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social / Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials dels SBAS
Variables emprades: • Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (Treballador/a social i/o Educador/a social). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: - Que hagin estat atesos per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. - Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una única vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. Font: Epígraf 1.1 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials dels SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places de treballador/a social i educador/a social, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 349,4	**Municipis participants:** 71

Mitjana estimada d'hores setmanals d'entrevistes d'atenció directa per Educador/a Social	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores mitjà (pot ser real, estimat o estàndard) dedicat a entrevistes durant una setmana per un/a educador/a social (estimat a jornada complerta) amb les persones usuàries del SBAS a les dependències municipals. És una aproximació a la càrrega de treball dels/de les educadors/es socials.	
Fórmula de càlcul:	Mitjana estimada d'hores per setmana destinades a entrevistes per Educador/a Social
Variable emprada: • Mitjana estimada d'hores per setmana destinades a entrevistes per Educador Social: Nombre d'hores mitjà (pot ser el real, estimat o estàndard) dedicat a entrevistes durant una setmana per un/a educador/a social (estimat a jornada complerta) amb les persones usuàries del SBAS a les dependències municipals. S'exclou el temps destinat a atendre trucades telefòniques i visites domiciliàries. Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 13,2 h.	**Municipis participants:** 71

Mitjana estimada d'hores setmanals d'entrevistes d'atenció directa per Treballador/a Social	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores mitjà (pot ser el real, estimat o estàndard) dedicat a entrevistes durant una setmana per un/a treballador/a social (estimat a jornada complerta) amb les persones usuàries del SBAS a les dependències municipals. És una aproximació a la càrrega de treball dels/de les treballadors/es socials.	
Fórmula de càlcul:	Mitjana estimada d'hores per setmana destinades a entrevistes per Treballador/a Social
Variable emprada: • Mitjana estimada d'hores per setmana destinades a entrevistes per Treballador/a Social: És el nombre d'hores mitjà (pot ser el real, estimat o estàndard) dedicat a entrevistes durant una setmana per un/a treballador/a social (estimat a jornada complerta) amb les persones usuàries del SBAS a les dependències municipals. S'exclou el temps destinat a atendre trucades telefòniques i visites domiciliàries. Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 15,4 h.	**Municipis participants:** 71

Nombre de persones usuàries menors d'edat amb COSE signat per a cada 1.000 hab. entre 0 i 17 anys	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de persones usuàries entre 0 i 17 anys que tenen un Compromís socio-educatius (COSE) signat. És una aproximació al model d'intervenció per a l'abordatge de menors en risc del municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de persones usuàries menors d'edat amb COSE signat}}{\text{Habitants entre 0 i 17 anys}}$
Variable emprada: • Nombre de persones menors d'edat amb Compromís socio-educatiu (COSE) signat: Nombre de persones menors d'edat amb Compromís socio-educatiu (COSE), actiu en algun moment de l'any de referència, signat segons el previst a la Llei 14/2010 del 24 de maig, de Drets i Oportunitats en la infància i l'adolescència (LDOIA). • Habitants: Nombre de persones entre 0 i 17 anys empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,6	**Municipis participants:** 61

II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

Adequar el servei al perfil de les persones usuàries (SBAS)

% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total de persones usuàries ateses al SBAS		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge de persones usuàries dels SBAS que tenen nacionalitat diferent a l'espanyola i identifica el perfil de la població atesa pels Serveis Bàsics d'Atenció Social pel que fa a necessitats específiques d'integració i multiculturalitat.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Persones usuàries estrangeres ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social}}{\text{Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social}}$	x 100
Variables emprades: • Persones usuàries estrangeres ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: S'entendran totes les persones usuàries dels SBAS que no tinguin la nacionalitat espanyola. En el cas que no es tingui registrada la nacionalitat de les persones usuàries, es comptabilitzarà el nombre total de persones usuàries procedents de fora d'Espanya. Font: Sistema d'informació del SBAS. • Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (Treballador/a social i/o Educador/a social). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: - Que hagin estat atesos per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. - Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. Font: Epígraf 1.1 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 26,6%	**Municipis participants:** 67	

% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total d'estrangers residents al municipi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de persones usuàries estrangeres dels SBAS, respecte al col·lectiu de residents estrangers del municipi. Identifica el perfil de la població atesa pels Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària i la seva cobertura respecte aquest col·lectiu.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Persones usuàries estrangeres ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social}}{\text{Nombre d'habitants estrangers}} \times 100$
Variables emprades: • Persones usuàries estrangeres ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: S'entendran totes les persones usuàries dels SBAS que no tinguin la nacionalitat espanyola. En el cas que no es tingui registrada la nacionalitat de la persona usuària, es comptabilitzarà el nombre total de persones usuàries procedents de fora d'Espanya. Font: Sistema d'informació del SBAS. • Nombre d'habitants estrangers: Nombre de persones que no disposen de la nacionalitat espanyola, empadronades al municipi, a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 24,6%	**Municipis participants:** 67

% de dones s/total de persones usuàries ateses als SBAS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge dones ateses sobre el total de persones usuàries dels SBAS. Mesura la distribució d'homes i dones (gènere) de les persones ateses pels SBAS.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses als SBAS}}{\text{Nombre de persones usuàries ateses pel SBAS}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total de dones ateses per un professional del SBAS durant l'any (TS i/o ES). Els elements imprescindibles per considerar una persona usuària del servei són: – Que hagin estat ateses per un professional del SBAS: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. – Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prescripció de prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. – La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. • Nombre de persones usuàries ateses pel SBAS: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del SBAS durant l'any (TS i/o ES). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: – Que hagin estat atesos per un professional del SBAS: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. – Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prescripció de prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. – La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 59%	**Municipis participants:** 70

% de persones de 0-17 anys s/total de persones usuàries ateses als SBAS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge persones de 0-17 anys ateses sobre el total de persones usuàries dels SBAS. Mesura el pes dels infants i joves menors sobre el total de les persones ateses pels SBAS.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de persones usuàries ateses als SBAS de 0-17 anys}}{\text{Nombre de persones usuàries ateses pel SBAS}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total de persones de 0-17 anys que han estat ateses per un professional del SBAS durant l'any (TS i/o ES): Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: – Que hagin estat atesos per un professional del SBAS: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. – Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prescripció de prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. – La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. • Nombre de persones usuàries ateses pel Servei Bàsic d'Atenció Social: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del SBAS durant l'any (TS i/o ES). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: – Que hagin estat atesos per un professional del SBAS: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. – Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prescripció de prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. – La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 17,3%	**Municipis participants:** 69

% de persones de 18-64 anys s/total de persones usuàries ateses als SBAS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge persones de 18-64 anys ateses sobre el total de persones usuàries dels SBAS. Mesura el pes de la població activa atesa sobre el total de les persones ateses pels SBAS.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de persones usuàries ateses als SBAS de 18-64 anys}}{\text{Nombre de persones usuàries ateses pel SBAS}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total de persones de 18-64 anys que han estat ateses per un professional del SBAS durant l'any (TS i/o ES): Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: – Que hagin estat atesos per un professional del SBAS: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. – Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prescripció de prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. – La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. • Nombre de persones usuàries ateses pel SBAS: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (TS i/o ES). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: – Que hagin estat atesos per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. – Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prescripció de prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. – La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 51,3%	**Municipis participants:** 69

% de persones de 65 anys o més s/total de persones usuàries ateses als SBAS		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge persones de més de 65 anys ateses sobre el total de persones usuàries dels SBAS. Mesura el pes de la població en edat de jubilació o més atesa sobre el total de les persones ateses pels SBAS.		
Fórmula de càlcul:	Nombre de persones usuàries ateses als SBAS de 65 anys o més / Nombre de persones usuàries ateses pel SBAS	x 100
Variables emprades: • Nombre total de persones de més de 65 anys que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (TS i/o ES): Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: – Que hagin estat atesos per un professional del SBAS: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. – Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prescripció de prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. – La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. • Nombre de persones usuàries ateses pel SBAS: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (TS i/o ES). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: – Que hagin estat atesos per un professional del SBAS: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. – Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prescripció de prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. – La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 31,3%	**Municipis participants:** 69	

Oferir un servei accessible a les persones usuàries

Temps mitjà transcorregut (dies) entre petició i primera visita al SBAS		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitjana de dies naturals que transcorren entre les sol·licituds d'atenció i les primeres acollides per part dels Serveis Bàsics d'Atenció Social. Informa sobre la capacitat de reacció del servei municipal per prestar una primera atenció a les persones demandants.		
Fórmula de càlcul:	Sumatori del total de dies d'espera entre sol·licituds i realització de primeres visites / Nombre total de primeres visites realitzades durant l'any	
Variables emprades: • Sumatori del total de dies d'espera entre sol·licituds i realització de primeres visites: Suma dels dies naturals d'espera de totes les persones usuàries que han sol·licitat una primera entrevista amb un/a professional del servei d'SBAS, durant l'any. Font: Sistema d'informació del SBAS. • Nombre total de primeres visites realitzades durant l'any: Es tracta de TOTES les primeres visites efectivament realitzades durant l'any (programades o no, d'urgència, etc.). No s'inclouran les visites citades per altres institucions (p. ex: jutjats...). Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 15	**Municipis participants:** 65	
Valor de referència (bench): 7 dies naturals		

% de primeres visites fallides		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quin tant per cent de les primeres visites programades no es realitzen perquè la persona usuària no hi assisteix.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de primeres visites fallides durant l'any}}{\text{Nombre total de primeres visites programades durant l'any}}$	x 100
Variables emprades: • Nombre total de primeres visites fallides durant l'any: Es considera una visita fallida quan una visita programada no es pot realitzar per la no assistència de la persona usuària. No es comptabilitzen aquells casos en què l'usuari/ ària avisa prèviament excusant-se. Font: Sistema d'informació del SBAS. • Nombre total de primeres visites programades durant l'any: Es considera visita programada l'acord entre el servei i la persona usuària sobre un dia i hora per tal de realitzar una entrevista amb professional del servei d'SBAS. Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 9,3%	**Municipis participants:** 63	
Valor de referència (bench): 10%		

Mitjana anual d'entrevistes per expedient en actiu		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'entrevistes mitjà (pot ser real, estimat o estàndard) per expedient actiu realitzades per un/a educador/a social, treballador/a social i professionals d'assessorament tècnic.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Sumatori del total d'entrevistes realitzades per tots/es els educadors/es socials, treballadors/es socials i professionals d'assessorament tècnic al llarg d'un any}}{\text{Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS}}$	x 100
Variables emprades: • Sumatori del total d'entrevistes realitzades per tots/es els educadors/es socials, treballadors/es socials i professionals d'assessorament tècnic al llarg d'un any: Suma del total d'entrevistes realitzades per tots/es els educadors/es socials, treballadors/es socials i professionals d'assessorament tècnic. Inclou tant les realitzades a les dependències municipals com a domicili, al llarg d'un any. S'exclouen trucades telefòniques, visites a domicili i acompanyaments. • Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS: Nombre total d'expedients familiars i/o convivencials actius al SBAS amb els que s'ha mantingut almenys una entrevista, ja sigui en dependències municipals o a domicli, al llarg de l'any amb qualsevol dels seus components per part de qualsevol dels professionals.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,6	**Municipis participants:** 67	

Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries

Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el temps de duració estimat o estàndard d'una entrevista de primera visita o d'acollida de professionals (Educadors/es socials i Treballadors/es socials) a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social realitzada a les dependències municipals (en minuts).	
Fórmula de càlcul:	Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida (en minuts)
Variable emprada: • Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida: Es tracta del temps de duració estimat o estàndard d'una entrevista de primera visita o d'acollida de professionals (Educadors/es socials i Treballadors/es socials) a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social realitzada a les dependències municipals (en minuts). Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 43 minuts	**Municipis participants:** 71

Temps estimat de duració d'una entrevista de seguiment	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el temps de duració estimat d'una entrevistes de seguiment (Educadors/es socials i Treballadors/es socials) a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social realitzada a les dependències municipals (en minuts).	
Fórmula de càlcul:	Temps estimat de duració d'una entrevista de seguiment (en minuts)
Variable emprada: • Temps estimat de duració d'una entrevista de seguiment: Es tracta del temps de duració estimat d'una entrevista de seguiment (educadors/es socials i treballadors/es socials) a les persones usuàries del Servei Bàsic d'Atenció Social realitzada en les dependències municipals (en minuts). Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 41,7 minuts	**Municipis participants:** 71

% d'acords PIA realitzat l'any en curs sobre PIA a gestionar	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull quina proporció dels Plans Individuals d'Atenció (PIA) a gestionar pel SBAS durant l'any d'estudi s'han aconseguit realitzar en el període. Expressa, doncs, la capacitat de resolució de PIA que ha aconseguit el servei d' SBAS.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'acords PIA's realitzats a l'any en curs}}{\text{Nombre de persones comunicades pel PRODEP amb resolució de grau de dependència amb PIA pendent de realitzar + Nombre d'acords PIA's realitzats a l'any en curs}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre d'acords PIA's realitzats a l'any en curs: S'entén el nombre dels acords PIA's i revisions de PIA's realitzats en l'any en curs i que han estat recepcionats per PRODEP. En el cas de que una persona usuària tingui més d'un acord, s'han de comptabilitzar la totalitat dels acords. Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS. • Nombre de persones comunicades pel PRODEP amb resolució de grau de dependència amb PIA pendent de realitzar: Es tracta del nombre de persones comunicades pel PRODEP, l'any en curs, que tinguin resolució de grau i que el servei d'SBAS, o a qui s'hagi delegat la seva realització, tingui l'obligació de realitzar el PIA i no s'hagi pogut efectuar a 31/12 de l'any en estudi. A aquestes persones es sumaran aquelles que siguin provinents d'anys anteriors i que no tinguin el PIA realitzat. S'entén per PIA realitzat aquell que ha estat recepcionat pel PRODEP. Font: Sistema d'informació del PRODEP.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 66,7%	**Municipis participants:** 64

% d'acords PIA als quals s'ha fet seguiment	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull a quina proporció dels Plans Individuals d'Atenció (PIA) gestionats pel SBAS durant l'any d'estudi s'ha realitzat un seguiment. Per tant, dona informació sobre el grau de seguiment dels PIA.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de persones amb PIA vigent a les quals s'ha fet un seguiment durant l'any en curs}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total de persones amb PIA vigent a les quals s'ha fet seguiment durant l'any en curs: S'entén per seguiment de PIA el que s'ha realitzat (en coordinació amb altres serveis, seguiment presencial o telefònic) en l'any analitzat, de les persones beneficiaries de la dependència (en centre residencial amb plaça privada o que viuen al domicili i reben serveis o prestacions econòmiques) per facilitar la identificació de necessitats, capacitats i possibilitats de les persones; per mantenir o millorar els processos d'atenció; per complementar la intervenció professional amb altres recursos; o per canviar la forma o el contingut essencial del PIA. En cas que una persona usuària tingui mes d'un seguiment es comptabilitzarà una única vegada. Aquest seguiment ha d'estar registrat de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent: Nombre de persones usuàries del SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent. Cal tenir en compte tots els PIA actius, a 31/12/2019, dels quals sigui responsable del seu seguiment el SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 75,9%	**Municipis participants:** 60

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH

Satisfer els treballadors/es

Sou brut base d'un/a educador/a social a l'any (euros)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un educador/a social del servei d'SBAS. És un factor que incideix en la satisfacció dels treballadors del servei d'SBAS.	
Fórmula de càlcul: Sou brut base d'un educador/a social del servei d'SBAS	
Variables emprades: • Salari brut base d'un educador/a social del servei d'SBAS: Salari brut anual del lloc de treball d'un educador/a social del servei d'SBAS (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. Font: "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius. Diputació de Barcelona (Recursos Humans). Recursos Humans dels Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 29.958,7€	**Municipis participants:** 69

Sou brut base d'un/a treballador/a social a l'any (euros)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un treballador/a social del SBAS. És un factor que incideix en la satisfacció dels treballadors del servei d'SBAS.	
Fórmula de càlcul: Sou brut base d'un treballador/a social del SBAS	
Variables emprades: • Salari brut base d'un treballador/a social del servei d'SBAS: Salari brut anual del lloc de treball de treballador/a social del SBAS (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. Font: "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona, a partir de les dades facilitades per part dels departaments de recursos humans dels municipis respectius. Diputació de Barcelona (Recursos Humans). Recursos Humans dels Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 30.280,1€	**Municipis participants:** 69

% de professionals del servei fixes respecte el total de professionals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el total de professionals del servei d'SBAS que ocupen places d'educador/a social i treballador/a social (entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi) de tipus fix respecte el nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials del servei d'SBAS.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de treballador/es socials i educador/es socials fixes}}{\text{Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials dels SBAS}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total de treballador/es socials i educador/es socials fixes: Són les persones que han ocupat als SBAS places d'educador/a social i treballador/a social (entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi) de tipus fix: relació contractual directa amb l'ens local de caràcter indefinit (independentment que la relació contractual sigui laboral o funcionarial). En cas de dedicació parcial es comptabilitzarà proporcionalment. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials del servei d'SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places de treballador/a social i educador/a social, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 43,5%	**Municipis participants:** 71

% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal dels SBAS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge d'hores de baixa de tot el personal del servei d'SBAS, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un element per analitzar el clima laboral del servei (SBAS).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'hores de baixa de totes les persones que treballen als SBAS, al llarg de l'any}}{\text{Nombre total d'hores anuals de conveni per tots/es els/les treballadors/es socials, al llarg de l'any + Nombre total d'hores anuals de conveni per tots/es els/les educadors/es socials, al llarg de l'any}} \times 100$
Variables emprades: • Hores anuals de baixa i indisposició del personal (SBAS): S'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions (indisposició laboral transitòria i accidents de treball) del conjunt de persones que treballen al servei d'SBAS, durant tot l'any. No es consideren les hores de permís per maternitat/paternitat ni totes les llicències (matrimoni, examen, malaltia de familiar, etc.). Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS. • Nombre total d'hores anuals de conveni per tots/es els/les treballadors/es socials, al llarg de l'any: Nombre total d'hores de servei per conveni als SSB per professionals d'aquesta categoria durant tot l'any. En el cas de dedicacions parcials, es comptabilitza la part que correspongui. Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS. • Nombre total d'hores anuals de conveni per tots/es els/les educadors/es socials, al llarg de l'any: Nombre total d'hores de servei per conveni a l'SBAS per professionals d'aquesta categoria durant tot l'any. En el cas de dedicacions parcials, es comptabilitza la part que correspongui. Font: Sistema d'informació del servei d'SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7,6%	**Municipis participants:** 62

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació per professional del servei d'SBAS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica la durada i/o intensitat de la formació que reben els professionals del servei d'SBAS. És una aproximació a l'esforç municipal per garantir una formació continuada als treballadors/es i educadors/es socials dels Serveis Bàsics d'Atenció Social.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'hores de formació de treballadors/res socials i educadors/es socials dels SBAS}}{\text{Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials dels SBAS}}$
Variables emprades: • Nombre total d'hores de formació de treballadors/res socials i educadors/es socials del servei d'SBAS: Sumatori de les hores d'assistència i participació a activitats de formació continuada de treballadors/es socials i educadors/es socials del servei d'SBAS relacionades amb el lloc de treball. S'entendrà per hores de formació les proposades i/o autoritzades per l'Ajuntament, i que estiguin justificades documentalment. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials del servei d'SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places de treballador/a social i educador/a social, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 15,3	**Municipis participants:** 66
Valor de referència (bench): 40-50 hores anuals	

% de professionals que han realitzat supervisió externa de casos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de personal tècnic (educadors/es socials i treballadors/es socials) que han participat en la supervisió externa de casos i és una aproximació a l'esforç municipal de suport als professionals en el desenvolupament de la seva tasca.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de professionals del servei d'SBAS que han realitzat supervisió externa de casos}}{\text{Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials dels SBAS}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total de professionals del servei d'SBAS que han realitzat supervisió externa de casos: Es comptabilitzaran aquells/es professionals (educadors/es i treballadors/es socials) que hagin fet supervisió externa de casos. Tot i que l'indicador mesura el nombre de professionals individuals que van rebre supervisió externa, una sessió de supervisió d'equip es comptabilitzarà per a tots els membres de l'equip. En el cas que el o la professional que hagi participat de la supervisió tingui una dedicació parcial es comptabilitzarà la part proporcional que correspongui. Font: Epígraf 3 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Nombre total de treballadors/es socials i educadors/es socials del servei d'SBAS: Nombre de professionals que han ocupat als SBAS places de treballador/a social i educador/a social, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any en estudi. Concretament, és el nombre de places efectivament ocupades, incloent interins. Les persones amb jornada reduïda hauran de ser comptabilitzades de manera proporcional. Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 70,5%	**Municipis participants:** 69
Valor de referència (bench): 100%	

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei d'SBAS per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent dels Serveis Bàsics d'Atenció Social per habitant i l'esforç municipal respecte un dels serveis centrals dels Serveis Socials.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS)}}{\text{Habitants}}$
Variables emprades: • Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei del SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 27,9€	**Municipis participants:** 69

Pes del servei d' SBAS dins del pressupost municipal dels Serveis Socials Bàsics (SSB)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SBAS, sobre el total de les despeses corrents del pressupost de Serveis Socials Bàsics (SSB). Mostra la disponibilitat de recursos pel SBAS, en relació amb la resta de Serveis Socials Bàsics.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei (SBAS)}}{\text{Despesa corrent dels SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}} \times 100$
Variables emprades: • Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei del SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Despesa corrent dels SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis) i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 39,9%	**Municipis participants:** 69

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SBAS que són finançades amb taxes i preus públics. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del SBAS.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics (SBAS)}}{\text{Despeses corrents del servei (SBAS)}}$	x 100
Variables emprades: • Ingressos per taxes i preus públics (SBAS): Ingressos directes meritats (ingressos reconeguts) per l'actuació del SBAS. S'inclouen els ingressos reconeguts del Capítol 3 (taxes, preus públics i altres ingressos), provinents de les persones usuàries com a contraprestació de qualsevol servei del SBAS. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei del SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,0%	**Municipis participants:** 69	

% de finançament per aportacions d'altres institucions		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del servei d'SBAS que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament del servei.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions d'altres institucions (SBAS)}}{\text{Despeses corrents del servei (SBAS)}}$	x 100
Variables emprades: • Aportacions d'altres institucions (SBAS): Ingressos directes reconeguts en el Capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions atribuïbles als Equips Bàsics d'Atenció Social. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei d'SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 42,5%	**Municipis participants:** 68	

% de finançament per part de l'Ajuntament		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del servei d'SBAS que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.		
Fórmula de càlcul:	Aportacions de l'Ajuntament (SBAS) / Despeses corrents del servei (SBAS)	x 100
Variables emprades: • Aportacions de l'Ajuntament (SBAS): Es calcula com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents del servei (SBAS) - Ingressos per taxes i preus públics (SBAS) – Aportacions d'altres institucions (SBAS). Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei d'SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 57,5%	**Municipis participants:** 68	

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent del servei d'SBAS per persona usuària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la despesa corrent per persona usuària, és a dir, la despesa unitària per persona usuària dels Serveis Bàsics d'Atenció Social.	
Fórmula de càlcul:	Despeses corrents del servei (SBAS) / Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social
Variables emprades: • Despeses corrents del servei (SBAS): Inclou les obligacions reconegudes consolidades (pressupost liquidat) de la despesa corrent, és a dir, dels Capítols 1, 2 i 4 del servei del SBAS. No inclou SSAD, centres oberts, ni centres residencials d'estada limitada. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Persones usuàries ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social: Nombre total de persones que han estat ateses per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social durant l'any (Treballador/a social i/o Educador/a social). Els elements imprescindibles per considerar una persona com usuària del servei són: - Que hagin estat atesos per un professional del Servei Bàsic d'Atenció Social: Treballadors/es socials o Educadors/es socials. - Se n'hagi efectuat una intervenció o actuació: orientació/assessorament, tractament social, prestació de recursos propis o del Sistema, acció per accedir/derivar a recursos aliens. - La persona usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. L'atenció donada pot usar qualsevol de les metodologies d'intervenció que es preveuen en el marc dels Serveis Socials: individual, familiar i grupal. Cada persona usuària s'ha de comptabilitzar una ÚNICA vegada, independentment del nombre de prestacions i accions que se l'hi hagi prescrit. Font: Epígraf 1.1 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 188,1€	**Municipis participants:** 69

SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS

Els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal. El Servei d'Ajuda a Domicili pot complementar-se amb altres modalitats d'atenció com és el servei de bugaderia, podologia, menjador a domicili, teleassistència, ajudes tècniques i adaptatives de la llar, serveis d'altres xarxes assistencials, entre d'altres.

Els objectius dels SSAD són:

- Promoure una millor qualitat de vida de les persones residents en el municipi.
- Evitar l'internament a centres assistencials de les persones (ancians, adults o infants), sempre que sigui possible i desitjable de romandre en el seu entorn sociofamiliar habitual.
- Prevenir situacions de crisi familiar que perjudiquin alguns membres.
- Proporcionar elements formatius i estructuradors a famílies desorganitzades o desestructurades.
- Proporcionar suport tècnic i assistencial a famílies en situació de crisi perquè la qualitat de vida no es deteriori.
- Elevar i estimular els nivells d'autonomia i independència de les persones.
- Donar suport i desenvolupar les capacitats personals per a la integració en la convivència familiar i comunitària.
- Facilitar els mitjans necessaris que possibilitin el retorn al seu entorn natural d'aquelles persones que, per manca de recursos socials o per determinades circumstàncies socials, no trobaren resposta a la seva demanda en el propi hàbitat i hagueren d'abandonar-lo.
- Comptar amb un ventall més ample de possibilitats i serveis socials de caràcter preventiu i de diagnòstic.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de tècnics municipals en el marc de present edició de Cercles de Comparació Intermunicipal, amb la participació de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social i del Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en quatre dimensions de meta:

- Encàrrec polític / Estratègic.
- Usuari / Client.
- Valors Organitzatius / Recursos Humans.
- Econòmica.

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos ens locals, que les van remetre al Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Cohesió, Ciutadania i Benestar.

Han participat 72 municipis de la província de Barcelona, així com Amposta, Tarragona, Reus, Lleida i el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC

GENERAL

Adequar el servei a la demanda ciutadana

% persones usuàries de SSAD de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de persones de 65 anys o més que són usuàries dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària. Identifica el grau de cobertura de la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries dels SSAD de 65 anys i més}}{\text{Habitants de 65 anys i més}} \times 100$	
Variables emprades: • Persones usuàries dels SSAD de 65 anys i més: S'inclouen totes les persones de 65 anys i més que siguin usuàries del serveis de SSAD. El SSAD inclou els serveis de: servei d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili, neteges, altres (inclou arranjaments). S'inclouen les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats. En cas que una persona rebi diferents serveis SSAD, tan sols s'ha de comptabilitzar UNA vegada. El nombre de persones usuàries pot ser diferent del nombre de domicilis atesos, perquè pot haver més d'una persona usuària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. Font: Protocol de dades estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària. • Nombre d'habitants de 65 anys i més: Nombre de persones empadronades al municipi que a 1 de gener de l'any en estudi tenen 65 anys o més (d'acord amb la població oficial aprovada pel ple municipal). Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 15,3%	**Municipis participants:** 66

% de persones usuàries de SSAD de 85 anys i més sobre el total d'habitants de 85 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de persones de 85 anys o més que són usuàries dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària. Identifica el grau de cobertura de la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries dels SSAD de 85 anys i més}}{\text{Habitants de 85 anys i més}} \times 100$	
Variables emprades: • Persones usuàries dels SSAD de 85 anys i més: S'inclouen totes les persones de 85 anys i més que siguin usuàries del serveis de SSAD. El SSAD inclou els serveis de: servei d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili, neteges, altres (no s'inclouen els arranjaments). S'inclouen les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats. En cas que una persona rebi diferents serveis SSAD, tan sols s'ha de comptabilitzar UNA vegada. El nombre de persones usuàries pot ser diferent del nombre de domicilis atesos, perquè pot haver més d'una persona usuària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. Font: Aquesta dada es prendrà del Protocol de dades estadístiques dels serveis socials d'atenció domiciliària o, en defecte, de l'epígraf 5.1 de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Habitants de 85 anys i més: Nombre de persones empadronades al municipi que a 1 de gener de l'any en estudi tenen 85 anys o més (d'acord amb la població oficial aprovada pel ple municipal). Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 52,7%	**Municipis participants:** 65

% persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de persones usuàries dels Serveis Socials d'Atenció a Domicili respecte els habitants totals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones usuàries de SSAD}}{\text{Habitants}} \times 100$	
Variables emprades: • Nombre de persones usuàries de SSAD: S'inclouen totes les persones que siguin usuàries del serveis de SSAD. El SSAD inclou els serveis de: servei d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili, neteges, altres (inclou arranjaments). S'inclouen les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats. En cas que una persona rebi diferents serveis SSAD, tan sols s'ha de comptabilitzar una vegada. El nombre de persones usuàries pot ser diferent del nombre de domicilis atesos, perquè pot haver més d'una persona usuària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. Font: Protocol de dades estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària . • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,1%	**Municipis participants:** 67

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura)

Nombre de persones usuàries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació al grau de cobertura del servei d'ajuda domiciliària sobre la població.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili}}{\text{Habitants}} \times 1000$	
Variables emprades: • Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gerontologia i auxiliar de la llar. S'inclouen tots els usuaris/ àries atesos per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els/les usuaris/àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària o, en defecte, de l 'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 8,8‰	**Municipis participants:** 70

% de persones usuàries del servei d'ajuda domiciliària de 0-17 anys sobre el total d'habitants de 0-17 anys	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de persones de 0-17 anys que són usuàries del servei d'ajut a domicili. Identifica el grau de cobertura del servei sobre la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili de 0-17 anys}}{\text{Habitants}} \times 100$	
Variables emprades: • Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili de 0-17 anys: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gerontologia i auxiliar de la llar. S'inclouen totes les persones usuàries de 0-17 anys ateses per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Aquesta dada es prendrà de l 'epígraf 3.1.1. Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa de Serveis Socials Bàsics de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,2%	**Municipis participants:** 70

% de persones usuàries del servei d'ajuda domiciliària de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de persones de 65 anys o més que són usuàries del servei d'ajut a domicili. Identifica el grau de cobertura del servei sobre la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili de 65 anys i més}}{\text{Habitants de 65 anys i més}} \times 100$	
Variables emprades: • Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili de 65 anys i més: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gerontologia i auxiliar de la llar. S'inclouen totes les persones usuàries de 65 anys i més ateses per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/ àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària o, en defecte, de l 'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Habitants de 65 anys i més: Nombre de persones empadronades al municipi que a 1 de gener de l'any en estudi tenen 65 anys o més (d'acord amb la població oficial aprovada pel ple municipal). Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 4,2%	**Municipis participants:** 70
Valor de referència (bench): 4%	

% de persones usuàries amb PIA que contempli SSAD	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la proporció de persones amb PIA Individual d'Atenció (PIA) que contempli el servei d'ajuda a domicili respecte totes les persones amb PIA aprovat actiu en el municipi. Quantifica doncs, el grau d'atorgament del servei d'ajuda a domicili en els PIA municipals.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de dependència}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent}} \times 100$
Variables emprades: • Nombre total de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de dependència: són les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats, que reben el servei d'ajuda a domicili i que el tenen acordat al Pla Individual d'Atenció (PIA). Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent: Nombre de persones usuàries de les SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12 de l'any en estudi, dels què sigui responsable del seu seguiment del SBAS. Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 23,5%	**Municipis participants:** 62

Servei de Teleassistència Domiciliària

% de persones usuàries d'aparells de teleassistència de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge de persones de 65 anys o més que són usuàries d'aparells de teleassistència. Identifica el grau de cobertura del servei sobre la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Persones usuàries de telealarma o teleassistència de 65 anys i més}}{\text{Habitants de 65 anys i més}} \times 100$
Variables emprades: • Persones usuàries amb les què s'ha iniciat el servei de teleassistència, durant l'any: Es tindran en compte tan sols els usuaris del servei de teleassistència de 65 anys i més. S'inclouen els usuaris/ àries atesos per serveis propis i externalitzats. Aquesta dada es prendrà del Registre de gestió del servei de teleassistència de la Diputació de Barcelona. Aquells municipis que disposin de proveïdors alternatius a la Diputació de Barcelona hauran de proporcionar la dada • Habitants de 65 anys i més: Nombre de persones empadronades al municipi que a 1 de gener de l'any en estudi tenen 65 anys o més (d'acord amb la població oficial aprovada pel ple municipal). Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 12,3%	**Municipis participants:** 72

% de persones usuàries del servei d'ajuda domiciliària de 0-17 anys sobre el total d'habitants de 0-17 anys	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de persones de 0-17 anys que són usuàries del servei d'ajut a domicili. Identifica el grau de cobertura del servei sobre la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili de 0-17 anys}}{\text{Habitants}} \times 100$	
Variables emprades: • Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili de 0-17 anys: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gerontologia i auxiliar de la llar. S'inclouen totes les persones usuàries de 0-17 anys ateses per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Aquesta dada es prendrà de l 'epígraf 3.1.1. Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa de Serveis Socials Bàsics de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,2%	**Municipis participants:** 70

% de persones usuàries del servei d'ajuda domiciliària de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de persones de 65 anys o més que són usuàries del servei d'ajut a domicili. Identifica el grau de cobertura del servei sobre la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili de 65 anys i més}}{\text{Habitants de 65 anys i més}} \times 100$	
Variables emprades: • Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili de 65 anys i més: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gerontologia i auxiliar de la llar. S'inclouen totes les persones usuàries de 65 anys i més ateses per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/ àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària o, en defecte, de l 'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Habitants de 65 anys i més: Nombre de persones empadronades al municipi que a 1 de gener de l'any en estudi tenen 65 anys o més (d'acord amb la població oficial aprovada pel ple municipal). Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 4,2%	**Municipis participants:** 70
Valor de referència (bench): 4%	

Hores mensuals de prestació d'ajuda domiciliària per persona usuària per raó de la seva situació de DEPENDÈNCIA	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les hores mensuals d'ajuda domiciliària que rep un usuari/ària per la seva situació de dependència, de manera que permet observar la intensitat del servei prestat.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total d'hores anual de prestació del servei d'ajuda a domicili en raó de la seva situació de dependència}}{12}$
• Total d'hores anual de prestació del servei d'ajuda a domicili en raó de la seva situació de dependència Total d'hores efectivament prestades en el domicili (exclou els desplaçaments, formació dels/ de les professionals i coordinacions), a persones usuàries en raó de la seva situació de dependència, realitzades pel total de treballadors/ es familiars propis/es i externalitzats/des i altres professionals com auxiliars de la llar i gerontologia. Tant sols es consideraran els serveis d'ajut a domicili (atenció personal i atenció domèstica). No s'inclouran àpats ni neteges esporàdiques. Es comptabilitzarà el número d'hores realment realitzades cada mes de l'any. Aquesta dada es prendrà , de l 'epígraf 3.1.1. Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa de Serveis Socials Bàsics de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 11,6	**Municipis participants:** 70

Hores mensuals de prestació d'ajuda domiciliària per persona usuària per raó de la seva situació SOCIAL	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les hores mensuals d'ajuda domiciliària que rep un usuari/ària per la seva situació social, de manera que permet observar la intensitat del servei prestat.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total d'hores anual de prestació del servei d'ajuda a domicili en raó de la seva situació de risc social}}{12}$
Variables emprades: • Total d'hores anual de prestació del servei d'ajuda a domicili en raó de la seva situació de risc social: Total d'hores efectivament prestades en el domicili (exclou els desplaçaments, formació dels/ de les professionals i coordinacions), a persones usuàries en raó de la seva situació de dependència, realitzades pel total de treballadors/ es familiars propis/es i externalitzats/des i altres professionals com auxiliars de la llar i gerontologia. Tant sols es consideraran els serveis d'ajut a domicili (atenció personal i atenció domèstica). No s'inclouran àpats ni neteges esporàdiques. Es comptabilitzarà el número d'hores realment realitzades cada mes de l'any. Aquesta dada es prendrà , de l 'epígraf 3.1.1. Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa de Serveis Socials Bàsics de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 5,8	**Municipis participants:** 71

% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació de dependència	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la proporció de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili que ho són per raó de comptar amb el reconeixement de la seva situació de dependència (amb PIA de SAD). Permet observar, de forma directa, el pes de les persones dependents en els serveis d'ajuda a domicili i indirectament, conèixer el pes del SAD social.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó de la seva situació de dependència}}{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili}} \times 100$
Variables emprades: • Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó de la seva situació de dependència: són les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats, que reben el servei d'ajuda a domicili i el tenen acordat al Pla Individual d'Atenció (PIA). Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gerontologia i auxiliar de la llar. S'inclouen tots els usuaris/ àries atesos per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/ àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 65%	**Municipis participants:** 69

% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació social	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la proporció de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili que ho són per raó de la seva situació de vulnerabilitat i risc social. Permet observar, de forma directa, el pes de les persones dependents en els serveis d'ajuda a domicili i indirectament, conèixer el pes del SAD social.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó social}}{\text{Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili}} \times 100$	
Variables emprades: • Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó social: Nombre total de persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats, que reben el servei d'ajuda a domicili per raó de la seva situació de vulnerabilitat i risc social. No s'inclouen les persones beneficiàries de la LAPAD i amb PIA, però sí aquelles que puguin esdevenir beneficiaris de prestacions de la LAPAD en exercicis posteriors. Font: Epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili: S'entén per ajuda a domicili totes les accions de suport i cura a la persona i la llar realitzades pels professionals de treball familiar, auxiliar de gerontologia i auxiliar de la llar. S'inclouen tots els usuaris/ àries atesos per serveis propis i externalitzats. El nombre d'usuaris/ àries no té perquè coincidir amb el nombre de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 43%	**Municipis participants:** 70

% de persones usuàries amb PIA que contempli SSAD	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la proporció de persones amb PIA Individual d'Atenció (PIA) que contempli el servei d'ajuda a domicili respecte totes les persones amb PIA aprovat actiu en el municipi. Quantifica doncs, el grau d'atorgament del servei d'ajuda a domicili en els PIA municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de dependència}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent}} \times 100$	
Variables emprades: • Nombre total de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de dependència: són les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats, que reben el servei d'ajuda a domicili i que el tenen acordat al Pla Individual d'Atenció (PIA). Font: Protocol de Dades Estadístiques dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària o, en defecte, de l'epígraf 5.1 Servei d'ajuda a domicili de la Fitxa d'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Nombre total de persones usuàries amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent: Nombre de persones usuàries de les SBAS que tinguin un Pla Individual d'Atenció (PIA) vigent. Cal tenir en compte tots els PIAS actius, a 31/12 de l'any en estudi, dels què sigui responsable del seu seguiment del SBAS. Font: Sistema d'informació del SBAS.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 23,5%	**Municipis participants:** 62

Servei de Teleassistència Domiciliària

% de persones usuàries d'aparells de teleassistència de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge de persones de 65 anys o més que són usuàries d'aparells de teleassistència. Identifica el grau de cobertura del servei sobre la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones usuàries de telealarma o teleassistència de 65 anys i més}}{\text{Habitants de 65 anys i més}} \times 100$	
Variables emprades: • Persones usuàries amb les què s'ha iniciat el servei de teleassistència, durant l'any: Es tindran en compte tan sols els usuaris del servei de teleassistència de 65 anys i més. S'inclouen els usuaris/ àries atesos per serveis propis i externalitzats. Aquesta dada es prendrà del Registre de gestió del servei de teleassistència de la Diputació de Barcelona. Aquells municipis que disposin de proveïdors alternatius a la Diputació de Barcelona hauran de proporcionar la dada • Habitants de 65 anys i més: Nombre de persones empadronades al municipi que a 1 de gener de l'any en estudi tenen 65 anys o més (d'acord amb la població oficial aprovada pel ple municipal). Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 12,3%	**Municipis participants:** 72

II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

GENERAL

Oferir un servei accessible a les persones usuàries

% de persones usuàries SSAD exemptes de copagament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge de persones usuàries SSAD exemptes de copagament. Identifica el grau de cobertura del servei sobre la població municipal inclosa en aquest tram d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones usuàries SSAD exemptes de copagament}}{\text{Nombre de persones usuàries de SSAD}} \times 100$	
Variables emprades: • Nombre de persones usuàries SSAD exemptes de copagament: Es comptabilitzaran totes les persones usuàries dels serveis SSAD (Servei ajuda a domicili, teleassistències, àpats a domicili, neteges, arranjaments, etc.) que hagin restat EXEMPTES (o cost cero) d'efectuar una aportació econòmica —a l'ajuntament o empresa prestadora— per a finançar una part del cost del servei/s rebut/s. Font: Sistema d'informació del SSAD. • Nombre de persones usuàries de SSAD: S'inclouen totes les persones que siguin usuàries del serveis de SSAD. El SSAD inclou els serveis de: servei d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili, neteges, altres (inclou arranjaments). S'inclouen les persones usuàries ateses per serveis propis i externalitzats. En cas que una persona rebi diferents serveis SSAD, tan sols s'ha de comptabilitzar una vegada. El nombre de persones usuàries pot ser diferent del nombre de domicilis atesos, perquè pot haver més d'una persona usuària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. Font: Protocol de dades estadístiques dels serveis socials d'atenció domiciliària.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 54,3%	**Municipis participants:** 66

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA.

Oferir un servei accessible a les persones usuàries

Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD social	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja de dies naturals que transcorren entre la sol·licitud d'atenció aprovada i la prestació d'ajut domiciliari social. Informa sobre la capacitat de reacció del servei municipal per atendre la demanda i, per tant, és una indicació de la llista d'espera.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total dies transcorreguts entre sol·licitud aprovada i prestació del SAD social}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat SAD social, durant l'any}}$
Variables emprades: • Total de dies transcorreguts entre sol·licitud aprovada i prestació del SAD social: Sumatori de tots els dies naturals transcorreguts per a tots els usuaris/ àries demandants, entre les sol·licituds d'atenció aprovada i la prestació d'ajut domiciliari social. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del coneixement i conformitat de l'usuari/ ària i professional, i en el moment en què el professional té a les seves mans tota la documentació necessària. L'inici de la prestació correspondrà amb el començament del tractament o inici de l'atenció en el domicili de l'usuari/ària. Font: Sistema d'informació del SSAD. • Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat SAD social: Total de persones usuàries que han demanat el servei per primera vegada durant l'any. El número d'usuaris/àries no té perquè coincidir amb el número de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili (ajuts de lloguer,etc). S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Sistema d'informació del SSAD.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 14,7 dies	**Municipis participants:** 64
Valor de referència (bench): 7 dies naturals	

Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD dependència	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja de dies naturals que transcorren entre la sol·licitud i la prestació d'ajut domiciliari dependència. Informa sobre la capacitat de reacció del servei municipal per atendre la demanda i, per tant, és una indicació de la llista d'espera.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total dies transcorreguts entre sol·licitud d'atenció aprovada i la prestació del SAD dependència}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat SAD dependència, durant l'any}}$
Variables emprades: • Total dies transcorreguts entre sol·licitud d'atenció aprovada i la prestació del SAD dependència: Sumatori de tots els dies naturals transcorreguts per a tots els usuaris/ àries demandants, entre les sol·licituds d'atenció aprovada i la prestació d'ajut domiciliari dependència. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del coneixement i conformitat de l'usuari/ària i professional, i en el moment en què el professional té a les seves mans tota la documentació necessària. Font: Sistema d'informació del SSAD. • Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat SAD dependència, durant l'any: Total de persones usuàries que han demanat el servei per primera vegada durant l'any. El número d'usuaris/àries no té perquè coincidir amb el número de domicilis atesos, ja que pot haver-hi més d'un usuari/ ària –amb un pla d'intervenció actiu- en un mateix domicili. S'exclouen els usuaris/ àries de teleassistències, menjars a domicili i neteges esporàdiques. Font: Sistema d'informació del SSAD.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 11,5 dies	**Municipis participants:** 64
Valor de referència (bench): 7 dies naturals	

Temps mitjà (dies) transcorreguts entre la sol·licitud aprovada i la prestació del servei de teleassistència	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja de dies naturals que transcorren entre la sol·licitud aprovada i la prestació del servei de teleassistència. Informa sobre la capacitat de reacció del servei municipal per atendre la demanda i, per tant, és una indicació de la llista d'espera.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud aprovada i prestació del servei de teleassistència}}{\text{Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat el servei de teleassistència, durant l'any}}$
Variables emprades: • Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud aprovada i prestació del servei de teleassistència: Sumatori total de dies naturals transcorreguts per a tots els usuaris/àries demandants, entre les sol·licituds d'atenció aprovades i l'inici de la prestació del servei de teleassistència. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del moment en què la persona realitza la demanda. En el cas que sigui el professional el que determina la necessitat d'aquest servei, es comptabilitzarà a partir de la data en què s'obté la conformitat del ciutadà. L'inici del servei correspondrà amb el començament de l'atenció/assistència. Font: Sistema d'informació del SSAD. • Nombre total de persones usuàries amb els què s'ha iniciat el servei de teleassistència, durant l'any: Es consideraran la suma de les persones usuàries amb teleassistència instal·lada (el determinant és la disponibilitat per part de la persona d'un polsador -activador de la teleassistència) a 31/12 de l'any en estudi, més les baixes registrades durant l'any. Inclou els aparells de teleassistència subvencionats per l'Ajuntament a les persones usuàries perquè contractin un servei privat, així com aparells cedits per altres administracions o entitats. Font: Registre de gestió del servei de teleassistència de la Diputació de Barcelona i es contrastarà amb la informació del Protocol de dades estadístiques dels serveis social d'atenció domiciliària.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 27,5 dies	**Municipis participants:** 70

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH

GENERAL

Promoure un clima laboral positiu per al personal

% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal dels SSAD		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge d'hores de baixa de tot el personal dels SSAD, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un element per analitzar el clima laboral del servei (SSAD).		
Fórmula de càlcul:	Nombre total d'hores de baixa de totes les persones d'atenció directa del SSAD, al llarg de l'any (personal propi) / Nombre total d'hores anuals de conveni per personal atenció directa SSAD	x 100
Variables emprades: • Nombre total d'hores de baixa de totes les persones d'atenció directa del SSAD, al llarg de l'any (personal propi): S'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions (indisposició laboral transitòria i accidents de treball) del conjunt de treballadors/es d'atenció a les persones i d'atenció a la llar amb contracte laboral directe que treballen als SSAD, durant tot l'any. No es consideren les hores de permís per maternitat/paternitat ni totes les llicències (matrimoni, examen, malaltia de familiar, etc.).Font: Sistema d'informació del SSAD. • Nombre total d'hores anuals de conveni per personal d'atenció directa SSAD: Sumatori del total d'hores anuals treballades per la totalitat de treballadors/es d'atenció a les persones i d'atenció a la llar propis/es, entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi (s'han de sumar les hores de les places efectivament ocupades, incloent interins). Font: Sistema d'informació del SSAD.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 6.0%	**Municipis participants:** 35	

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA I DOMICILIÀRIA

Millorar les habilitats del personal

% d'hores de prestació directa amb personal propi sobre el total d'hores d'atenció directa		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge d'hores de prestació directa amb personal propi, respecte el total d'hores d'atenció directa.		
Fórmula de càlcul:	Nombre total d'hores anuals de conveni per personal atenció directa SSAD / Nombre total d'hores anuals de conveni per personal atenció directa SSAD + Nombre total d'hores de prestació de serveis per treballadors/es familiars externs/es	x 100
Variables emprades: • Nombre total d'hores anuals de conveni per personal d'atenció directa SSAD: Sumatori del total d'hores anuals treballades per la totalitat de treballadors/es d'atenció a les persones i d'atenció a la llar propis/es, entre 01/01 i 31/12 de l'any en estudi (s'han de sumar les hores de les places efectivament ocupades, incloent interins). Font:Sistema d'informació del SSAD. • Nombre total d'hores de prestació de serveis per treballadors/es familiars externs/es: Es tracta del nombre d'hores anuals contractades de treballadors/es familiars externs/es que s'han contractat entre el 01/01 i el 31/12 de l'any en estudi. Font:Sistema d'informació del SSAD.		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7,4%	**Municipis participants:** 65	

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

GENERAL

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del SSAD per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitja dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària per habitant.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent del Servei d'Atenció al Domicili (SSAD) + Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB}}{\text{Habitants}}$
Variables emprades: • Despesa corrent del Servei d'Atenció al Domicili (SSAD): Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus Capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta de tots els serveis següents: d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili i neteges esporàdiques. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB: Ingressos provinents de les persones usuàries recaptats directament per les empreses prestadores de SSB de l'01/01 de l'any en estudi al 31/12 de l'any en estudi. Font: Empreses prestadores • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 21,4 €	**Municipis participants:** 69

Pes dels SSAD dins del pressupost dels SSB (%)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària sobre el total de les despeses corrents dels Serveis Socials Bàsics.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents dels (SSAD) + Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB}}{\text{Despesa corrent dels SSB: Capítol I (SSB) + Capítol II (SSB) + Capítol IV (SSB)}}$	x 100
Variables emprades: • Despeses corrents dels SSAD: Obligacions reconegudes consolidades dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns corrents i serveis, incloses les despeses externalitzades de les partides 227) i 4 (Transferències corrents). S'inclou la despesa per gestió directa i indirecta, mitjançant contractació, per a prestar els serveis d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili i neteges periòdiques. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB: Ingressos provinents de les persones usuàries recaptats directament per les empreses prestadores de SSB de l'01/01 de l'any en estudi al 31/12 de l'any en estudi. Font: Empreses prestadores. • Despesa corrent dels SSB: Sumatori del total de despeses (obligacions reconegudes) del pressupost liquidat i consolidat dels Serveis Socials Bàsics, incloses en: Capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), Capítol 2 (Béns corrents i serveis) i el Capítol 4 (Transferències corrents). Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 30,7%	**Municipis participants:** 69	

% despesa en SAD dependència sobre la despesa total en SAD		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SAD dependència sobre el total de les despeses corrents del SAD (suma de SAD social i SAD dependència).		
Fórmula de càlcul:	Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència / Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència + Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social	x 100
Variables emprades: • Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta del Servei d'ajuda a domicili per raó de dependència. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament (variable 84). • Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament (variable 84).		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 69,8%	**Municipis participants:** 69	

% despesa en SAD social sobre la despesa total en SAD		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SAD dependència sobre el total de les despeses corrents del SAD (suma de SAD social i SAD dependència).		
Fórmula de càlcul:	Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social / Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social + Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència	x 100
Variables emprades: • Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament (variable 84). • Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta del Servei d'ajuda a domicili per raó de dependència. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament (variable 84).		
Valor mitjà de l'indicador 2020: 30,2%	**Municipis participants:** 69	

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics (SSAD)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SSAD que són finançades amb taxes i preus públics i recaptats per les empreses prestadores de SSB. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del SSAD.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Ingressos per usuaris/àries (SSAD) + Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB}}{\text{Despeses corrents dels (SSAD)}} \times 100$
Variables emprades: • Ingressos provinents de persones usuàries del SSAD: Aportació econòmica o pagaments realitzats per usuaris/ àries de tots els serveis de SSAD, és a dir, serveis d'ajuda domiciliària, teleassistència, àpats i neteges esporàdiques. S'inclouran els ingressos provinents de les persones usuàries, recaptats directament per l'ajuntament mitjançant taxes i preus públics. **No s'inclouen els pagaments recaptats directament per les empreses prestadores**. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Total d'ingressos recaptats per les empreses prestadores de SSB: Ingressos provinents de les persones usuàries recaptats directament per les empreses prestadores de SSB de l'01/01 de l'any en estudi al 31/12 de l'any en estudi. Font: Empreses prestadores. • Despeses corrents del (SSAD): Obligacions reconegudes consolidades dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns corrents i serveis, incloses les despeses externalitzades de les partides 227) i 4 (Transferències corrents). S'inclou la despesa per gestió directa i indirecta, mitjançant contractació, per a prestar els serveis d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili i neteges periòdiques. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7,8%	**Municipis participants:** 69

% de finançament per aportacions d'altres institucions (SSAD)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SSAD que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Ingressos d'altres institucions (SSAD)}}{\text{Despesa corrent dels (SSAD)}} \times 100$
Variables emprades: • Ingressos d'altres institucions (SSAD): Ingressos directes reconeguts en el Capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions atribuïbles als Serveis Socials d'Atenció Domiciliària. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL). • Despesa corrent del Servei d'Atenció al Domicili: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus Capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta de tots els serveis següents: d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili i neteges esporàdiques. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 50,5%	**Municipis participants:** 69

% finançament per part de l'ajuntament (SSAD)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del SSAD que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions de l'ajuntament (SSAD)}}{\text{Despeses corrents dels SSAD}} \times 100$	
Variables emprades: • Aportació de l'Ajuntament (SSAD): Es calcula com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents del servei (SSAD) - Ingressos per taxes i preus públics (SSAD) – Aportacions d'altres institucions (SSAD). Font: Ajuntament (Intervenció). • Despeses corrents dels SSAD: Obligacions reconegudes consolidades dels Capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns corrents i serveis, incloses les despeses externalitzades de les partides 227) i 4 (Transferències corrents). S'inclou la despesa per gestió directa i indirecta, mitjançant contractació, per a prestar els serveis d'ajuda domiciliària, teleassistències, àpats a domicili i neteges periòdiques. Aquestes dades corresponen a l'any natural en estudi. Font: Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals (RUDEL).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 41,7%	**Municipis participants:** 69

% d'autofinançament per taxes i preus públics (SAD dependència)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SAD dependència que són finançades amb taxes i preus públics i recaptats per les empreses prestadores de SSB. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del SAD dependència.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics al SAD dependència}}{\text{Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència}} \times 100$	
Variables emprades: • Ingressos per taxes i preus públics al SAD dependència: Aportació econòmica o pagaments realitzats per usuaris/àries del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència, recaptats directament per l'ajuntament mitjançant taxes i preus públics. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments recaptats directament per les empreses prestadores • Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta del Servei d'ajuda a domicili per raó de dependència. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament (variable 84).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,8%	**Municipis participants:** 67

% de finançament per aportacions d'altres institucions (SAD dependència)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SAD dependència que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Ingressos d'altres institucions al SAD dependència}}{\text{Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència}} \times 100$
Variables emprades: • Ingressos d'altres institucions al SAD dependència: Ingressos directes reconeguts en el capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions atribuïbles al Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). • Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta del Servei d'ajuda a domicili per raó de dependència. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament (variable 84).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 52,8%	**Municipis participants:** 66

% finançament per part de l'ajuntament (SAD dependència)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del SAD dependència que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions de l'ajuntament al SAD dependència}}{\text{Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència}} \times 100$
Variables emprades: • Aportacions de l'ajuntament al SAD dependència: Les aportacions per part de l'ajuntament es calculen així: Depeses corrents - Ingressos de per taxes i preus públics al SAD dependència - Aportacions corrents d'altres institucions. • Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó de dependència: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta del Servei d'ajuda a domicili per raó de dependència. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament (variable 84).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 43,5%	**Municipis participants:** 66

% d'autofinançament per taxes i preus públics (SAD social)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SAD social que són finançades amb taxes i preus públics i recaptats per les empreses prestadores de SSB. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del SAD social.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics al SAD social}}{\text{Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social}} \times 100$	
Variables emprades: • Ingressos per taxes i preus públics al SAD social: Aportació econòmica o pagaments realitzats per usuaris/àries del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social, recaptats directament per l'ajuntament mitjançant taxes i preus públics. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments recaptats directament per les empreses prestadores. • Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament (variable 84).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,9%	**Municipis participants:** 69

% de finançament per aportacions d'altres institucions (SAD social)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SAD social que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos d'altres institucions al SAD social}}{\text{Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social}} \times 100$	
Variables emprades: • Ingressos d'altres institucions al SAD social: Aportació econòmica o pagaments realitzats per usuaris/àries del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social, recaptats directament per l'ajuntament mitjançant taxes i preus públics. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments recaptats directament per les empreses prestadores. • Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament (variable 84).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 61,8%	**Municipis participants:** 69

% finançament per part de l'ajuntament (SAD social)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del SSAD social que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions de l'ajuntament al SAD social}}{\text{Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social}} \times 100$
Variables emprades: • Aportació de l'Ajuntament al SAD social: Les aportacions per part de l'ajuntament es calculen així: Depeses corrents - Ingressos de per taxes i preus públics al SAD social - Aportacions corrents d'altres institucions. • Despesa corrent del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social: Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols 1, 2 i 4. S'inclou tant la despesa per gestió directa com per gestió indirecta del Servei d'ajuda a domicili (SAD) per raó social. (Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2020 (RUDEL). No s'inclouen els pagaments que recapten les empreses prestadores directament (variable 84).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 34,3%	**Municipis participants:** 69

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA I DOMICILIÀRIA

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Mitjana anual de cost hora del servei d'ajuda a domicili externalitzat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació a la despesa econòmica de la prestació externalitzada del servei d'ajuda a domicili.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{(Preu hora inicial del servei d'ajuda a domicili externalizat x dies de contracte inicial) + (Preu hora del servei d'ajuda a domicili externalitzat rectificada x dies de contracte rectificat)}}{365}$
Variables emprades: • Preu hora inicial del servei d'ajuda a domicili externalizat: És el preu/hora establert al contracte vigent amb empreses externes per a la prestació d'ajuda domiciliària. S'entendrà per contracte inicial aquell vigent a 01/01 de l'any en estudi. Font: Ajuntaments (Intervenció). • Preu hora rectificat del servei d'ajuda a domicili externalitzat rectificada: És aquell que es produeix per un nou contracte o per l'aplicació de l'increment de preu anual establert en el contracte vigent amb empreses externes per a la prestació d'ajuda domiciliària. El contracte rectificat és aquell vigent fins al 31/12 de l'any en estudi. En el cas que s'hagi mantingut un mateix preu/hora durant tot l'any no caldrà recollir aquesta dada, ja que el preu anual serà l'inicial de l'any en estudi. Font: Ajuntaments (Intervenció). • Dies de contracte: Es calcularan a partir de la data d'entrada en vigència del preu/hora d'ajuda domiciliària rectificat. En el cas que s'hagi mantingut un mateix preu/hora durant tot l'any no caldrà recollir aquesta dada. Font: Ajuntaments (Intervenció).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 16,7€	**Municipis participants:** 65

SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS

Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies són serveis diürns que realitzen una tasca preventiva i que donen suport, estimulen i potencien l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensen les deficiències socioeducatives de les persones usuàries.

Objectius:

- Atendre tots els menors en situació de risc i les seves famílies.
- Desenvolupament personal i la integració social.
- Prevenir i evitar el deteriorament de les situacions de risc.
- Compensar dèficits socioeducatius.
- Adquisició d'aprenentatges.

Funcions:

- Acolliment i convivència.
- Atenció individual i en grup.
- Derivació i integració a recursos normalitzats de la comunitat.
- Coordinació amb l'atenció primària pel treball familiar.

Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa s'adrecen a infants i adolescents, que viuen en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva, que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que estan en situació de risc.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de tècnics municipals en el marc de la present edició del Cercle de Comparació Intermunicipal, amb la participació de l'Oficina de Suport Tècnic de Serveis Socials de l'Àrea de Benestar Social i del Servei de Programació de l'Hisenda i Recursos Interns, i s'estructuren en quatre dimensions de meta:

- Encàrrec polític / Estratègic.
- Usuari /Client.
- Valors Organitzatius / RRHH.
- Economia.

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos ens locals, que les van remetre al Servei d'Acció Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Cohesió, Ciutadania i Benestar.

Han participat 72 municipis de la província de Barcelona, així com Amposta, Tarragona, Reus, Lleida i el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC

Adequar el servei a la demanda ciutadana

Persones usuàries del SIS per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació al grau de cobertura del servei d'intervenció socioeducativa sobre la població	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones usuàries dels SIS}}{\text{Habitants}} \times 1000$	
Variables emprades: • Nombre de persones usuàries del SIS: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris atesos al SADI (corresponent a la línia 2 del SIS) durant l'any. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places a Serveis d'Atenció Diürna (SADI) de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar únicament la dada corresponent als SADI de titularitat municipal. • Habitants: Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7,3‰	**Municipis participants:** 56

Places del Servei d'Atenció Diürna (SADI) Per cada 1000 habitants menors d'edat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau de cobertura del Servei d'Atenció Diürna, respecte la població objectiu (de 0 a 17 anys).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de places disponibles del SADI a l'any}}{\text{Nombre d'habitants entre 0 i 17 anys}} \times 1000$	
Variables emprades: • Nombre total de places disponibles del SADI a l'any: Es comptabilitzarà el nombre total de places de SADI ofertades per l'ens local amb finançament públic (es consideraran els SADI propis i els conveniats que reuneixen els requeriments inclosos a la cartera de serveis). El nombre de places disponibles és independent de l'assistència de les persones. Aquesta dada es prendrà de la Fitxa del Servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte SADI de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als SADI de titularitat municipal. • Nombre d'habitants entre 0 i 17 anys: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi d'aquest grup d'edat. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 10,4‰	**Municipis participants:** 49
Valor de referència (bench): 5,7‰	

II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

Adequar el servei al perfil de les persones usuàries

% de persones usuàries del SIS de 0-3 anys s. total de persones usuàries del SIS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge persones de 0-3 anys ateses sobre el total de persones usuàries dels SIS. Mesura el pes dels nadons i infants sobre el total de les persones ateses pels SIS.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones usuàries dels SIS de 0-3 anys}}{\text{Nombre de persones usuàries del SIS}} \times 100$	
Variables emprades: • Nombre de persones usuàries dels SIS de 0-3 anys: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris de 0-3 anys atesos als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori de totes les persones ateses a les línies 1 i 5. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal. • Nombre de persones usuàries dels SIS: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris atesos als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori de totes les persones ateses a les línies 1, 2, 3, 4 i 5. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3%	**Municipis participants:** 56

% de persones usuàries del SIS de 4-15 anys s. total de persones usuàries del SIS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge persones de 4-15 anys ateses sobre el total de persones usuàries dels SIS. Mesura el pes dels i infants sobre el total de les persones ateses pels SIS.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones usuàries dels SIS de 4-15 anys}}{\text{Nombre de persones usuàries del SIS}} \times 100$	
Variables emprades: • Nombre de persones usuàries dels SIS de 4-15 anys: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris de 4-15 anys atesos als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori de totes les persones ateses a les línies 2 i 5. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal. • Nombre de persones usuàries dels SIS: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris atesos als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori de totes les persones ateses a les línies 1, 2, 3, 4 i 5. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 32,8%	**Municipis participants:** 56

% de persones usuàries del SIS de 16-17 anys s. total de persones usuàries del SIS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge persones de 16-17 anys ateses sobre el total de persones usuàries dels SIS. Mesura el pes dels joves menors sobre el total de les persones ateses pels SIS.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones usuàries dels SIS de 16-17 anys}}{\text{Nombre de persones usuàries del SIS}} \times 100$	
Variables emprades: • Nombre de persones usuàries dels SIS de 16-17 anys: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris de 16-17 anys atesos als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori de totes les persones ateses a les línies 4 i 5. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal. • Nombre de persones usuàries dels SIS: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris atesos als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori de totes les persones ateses a les línies 1, 2, 3, 4 i 5. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 15,2%	**Municipis participants:** 56

% de famílies usuàries del SIS s. total de persones usuàries del SIS	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge persones de 16-17 anys ateses sobre el total de persones usuàries dels SIS. Mesura el pes dels joves menors sobre el total de les persones ateses pels SIS.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de famílies usuàries dels SIS}}{\text{Nombre de persones usuàries del SIS}} \times 100$	
Variables emprades: • Nombre de famílies dels SIS: Es comptabilitzarà el nombre total de famílies ateses als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori sense repeticions de totes les famílies ateses a les línies 1, 2, 3, 4 i 5. En el cas de que una mateixa família tingui infants en diferents línies comptarà una sola vegada. Aquesta dada s'obtindrà de la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL), tenint en compte que cal fer el sumatori de famílies sense repeticions. En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal. • Nombre de persones usuàries dels SIS: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris atesos als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori de totes les persones ateses a les línies 1, 2, 3, 4 i 5. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 49%	**Municipis participants:** 56

Oferir un servei accessible a les persones usuàries

Hores setmanals d'assistència al Servei d'Atenció Diürna (SADI) per persona usuària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull la mitja d'hores d'assistència al SADI per persona usuària. Informa sobre la intensitat del SADI, entenent que aquest és un dels factors més rellevants per a mesurar la qualitat d'aquesta prestació.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\sum_{X=1}^{X=12} \text{Mitjana, del mes X, de les hores d'assistència ...efectives de les persones usuàries al SADI}}{12}$	
Variables emprades: • Mitjana, del mes X, de les hores d'assistència efectives: Aquesta variable es calcula dividint, per cada mes de l'any, el total d'hores d'assistència efectives de totes les persones usuàries del SADI, entre el nombre de persones usuàries del mes al SADI (com a mínim han assistit un cop). S'inclouen tant els serveis propis com els externalitzats. No s'inclou el temps de formació, els desplaçaments ni les coordinacions. Font: Sistema d'informació del SADI.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 9,2	**Municipis participants:** 42

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH

Disposar dels recursos humans adequats per prestar el servei

Persones usuàries del SIS per professional	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador relaciona el nombre de persones ateses pels Serveis d'Intervenció Socioeducativa amb els recursos humans de què disposa el servei. És una aproximació a la càrrega de treball dels/de les professionals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones usuàries del SIS}}{\text{Nombre de professionals del SIS}}$	
Variables emprades: • Nombre de persones usuàries del SIS: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris atesos als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori de totes les persones ateses a les línies 1, 2, 3, 4 i 5. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal. • Nombre de professionals del SIS: És la suma dels professionals, amb perfil professional d'educador/a social o d'integrador social i amb una dedicació mínima de 20 hores. Els professionals amb perfil de monitor/a de temps lliure NO s'han de comptabilitzar (destinats a activitats lúdiques o de suport). Aquesta dada es prendrà de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places a Serveis d'Atenció Diürna (SADI) de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als SADI de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 57,3	**Municipis participants:** 56

Places del Servei d'Atenció Diürna (SADI) per professional	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de places del Servei d'Atenció Diürna que pertoquen per a cada professional assignat al servei. Aquest indicador aporta informació sobre la suficiència de professionals per a desenvolupar adequadament la finalitat del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total de places disponibles del SADI a l'any}}{\text{Nombre de professionals del SADI amb responsabilitat sobre un grup d'infants}}$
Variables emprades: • Nombre total de places disponibles del SADI, a l'any: Es comptabilitzarà el nombre total de famílies ateses als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori sense repeticions de totes les famílies ateses a les línies 1, 2, 3, 4 i 5. En el cas de que una mateixa família tingui infants en diferents línies comptarà una sola vegada. Aquesta dada s'obtindrà de la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL), tenint en compte que cal fer el sumatori de famílies sense repeticions. En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal. • Nombre de professionals del SADI amb responsabilitat sobre un grup d'infants: És la suma dels professionals, amb perfil professional d'educador/a social o d'integrador social i amb una dedicació mínima de 20 hores. Els professionals amb perfil de monitor/a de temps lliure (destinats a activitats lúdiques o de suport) no s'han de comptabilitzar. Aquesta dada es prendrà de la Fitxa 2.1. SADI, de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places a Serveis d'Atenció Diürna (SADI) de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar únicament la dada corresponent als SADI de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 21,7	**Municipis participants:** 46

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent anual del SIS per habitant (euros)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent en Serveis d'Intervenció Socioeducativa respecte els habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS)}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: • Despesa corrent del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS): Cal considerar les obligacions reconegudes consolidades (capítols 1, 2 i 4). El capítol 1 inclou la quota patronal de la Seguretat Social. En el capítol 2 de despeses s'inclouran les despeses de manteniment. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal. • Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,6€	**Municipis participants:** 56

Despesa corrent anual del SIS per persona usuària (euros)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'esforç municipal en la dotació de recursos per atendre una plaça del Servei d'Intervenció Socioeducativa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS)}}{\text{Nombre de persones usuàries dels SIS}}$	
Variables emprades: • Despesa corrent del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS): Cal considerar les obligacions reconegudes consolidades (capítols 1, 2 i 4). El capítol 1 inclou la quota patronal de la Seguretat Social. En el capítol 2 de despeses s'inclouran les despeses de manteniment. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal. • Nombre de persones usuàries dels SIS: Es comptabilitzarà el nombre total d'usuaris atesos als SIS durant l'any. La dada és el resultat del sumatori de totes les persones ateses a les línies 1, 2, 3, 4 i 5. Aquesta dada es comptabilitzarà amb el sumatori de les persones que reuneixin les condicions descrites i relacionades a la Fitxa 2 de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 527,8€	**Municipis participants:** 55

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament del SIS per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SIS que són finançades amb taxes i preus públics i recaptats per les empreses prestadores de SSB. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del SIS.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics als SIS}}{\text{Despesa corrent del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS)}} \times 100$	
Variables emprades: • Ingressos per taxes i preus públics als SIS: Ingressos directes reconeguts en el capítol 4 (Transferències corrents) provinents d'altres institucions: Ex: Ingressos provinents d'administracions públiques: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, espònsors privats, etc. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). • Despesa corrent del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS): Cal considerar les obligacions reconegudes consolidades (capítols 1, 2 i 4). El capítol 1 inclou la quota patronal de la Seguretat Social. En el capítol 2 de despeses s'inclouran les despeses de manteniment. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,0%	**Municipis participants:** 56

% de finançament del SIS per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SIS que són finançades amb aportació d'altres institucions. És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i una mostra del grau d'autofinançament del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos d'altres institucions als SIS}}{\text{Despesa corrent del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS)}} \times 100$	
Variables emprades: • Ingressos d'altres institucions als SIS: Ingressos directes reconeguts pels SIS del capítol 3 (taxes i preus públics). S'inclouen els ingressos dels serveis que tinguin establert un preu públic. Aquestes dades corresponen a l'any natural d'1 de gener a 31 de desembre de l'any en estudi. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). • Despesa corrent del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS): Cal considerar les obligacions reconegudes consolidades (capítols 1, 2 i 4). El capítol 1 inclou la quota patronal de la Seguretat Social. En el capítol 2 de despeses s'inclouran les despeses de manteniment. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 46,8%	**Municipis participants:** 55

% de finançament del SIS per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents del SIS que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions de l'ajuntament al SIS}}{\text{Despesa corrent del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS)}}$	
Variables emprades: • Aportacions de l'ajuntament al SIS: Les aportacions per part de l'ajuntament es calculen així: Depeses corrents - Ingressos per taxes i preus públics - Aportacions corrents d'altres institucions. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). • Despesa corrent del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS): Cal considerar les obligacions reconegudes consolidades (capítols 1, 2 i 4). El capítol 1 inclou la quota patronal de la Seguretat Social. En el capítol 2 de despeses s'inclouran les despeses de manteniment. Dades de la Fitxa FIEEP d'informació econòmica a efectes estadístics i de planificació de la Recollida Unificada de Dades dels Ens Locals 2019 (RUDEL). En el cas que les dades del RUDEL tinguin en compte places de titularitat privada o associativa i que no siguin considerats un servei municipal de gestió indirecta caldrà posar ÚNICAMENT la dada corresponent als serveis de titularitat municipal.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 53,2%	**Municipis participants:** 55

V. ENTORN

Habitants	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: Habitants	
Variables emprades: Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 50.755	**Municipis participants:** 72

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: • Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. • Superfície Municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 726,1	**Municipis participants:** 72

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació que hi ha entre la renda familiar bruta disponible del municipi i el nombre d'habitants i ens reflexa el nivell de riquesa econòmica del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: • Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. Font: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia). • Habitants: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 14.651,6€	**Municipis participants:** 65

% d'atur	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'aturats envers la població total activa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aturats}}{\text{Població activa}} \times 100$	
Variables utilitzades: • Aturats: Nombre de persones que estan aturades, és a dir que no disposa de feina. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. • Població activa: Nombre de persones que s'han incorporat al mercat laboral, és a dir que tenen una feina o que la busquen actualment. Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 13,7%	**Municipis participants:** 72

Índex de vulnerabilitat social (IVSO) (base 100)	
Explicació de l'indicador: L'Índex de vulnerabilitat social és una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis que participen en el Cercle. Reflecteix el context en què treballen els ens locals i que influeix en la demanda i els resultats dels serveis. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable[1] adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Índex de vulnerabilitat social (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals dels sis indicadors s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació (excloent el municipi de Barcelona). Per a l'agregació dels sis indicadors, s'ha seguit aquest procediment: 1. *Estandardització*: els valors transformats amb base 100 s'han estandarditzat. És a dir, se'ls ha aplicat un procediment estadístic per traslladar-los a una nova escala amb mitjana 0 i desviació típica 1, que té la forma d'una distribució normal (concentrada al voltant del punt central i amb un nombre similar de municipis a banda i banda). 2. *Tipificació*: els valors estandarditzats s'han tipificat. Això significa que s'han transformat en una escala amb una mitjana de 100 i una desviació típica de 20. 3. *Agregació*: s'ha aplicat una mitjana aritmètica dels valors tipificats dels sis indicadors (obtinguts al pas anterior). S'ha atorgat el mateix pes a tots els indicadors.	
Variables utilitzades: • Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral. Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social. • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari. Font: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). • Dificultat d'accés a l'habitatge: percentatge que representa el preu mitjà dels lloguers en un municipi entre la base imposable mitjana de l'IRPF dels seus habitants. Font: Departament de Territori i Sostenibilitat (Generalitat de Catalunya) i AEAT. • Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més. Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat). • Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). • Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi. Font: Idescat.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 94,9	**Municipis participants:** 69

[1] Xifres inferiors a la mitjana en el cas de la Taxa d'atur registral, la Dificultat d'accés a l'habitatge, el Percentatge d persones de 75 anys o més que viuen soles i el Percentatge de persones nascudes fora de la UE, i xifres superiors a l mitjana en la Base Imposable mitjana de l'IRPF i la Taxa d'escolarització als 17 anys.

IVSO 1: Taxa d'atur registral (base 100)	
Explicació de l'indicador: Relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (taxa d'atur més baixa) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (taxa d'atur més alta) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Taxa d'atur registral (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, desembre de 2019. Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 99,2	**Municipis participants:** 69

IVSO 2: Base imposable mitjana de l'IRPF (base 100)	
Explicació de l'indicador: Mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (renda més alta) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (taxa d'atur més baixa) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Base imposable mitjana de l'IRPF (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2018 Font: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 98,7	**Municipis participants:** 69

IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)	
Explicació de l'indicador: Percentatge que representa el preu mitjà dels lloguers en un municipi entre la base imposable mitjana de l'IRPF dels seus habitants. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (dificultat més baixa) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (dificultat més alta) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Dificultat d'accés a l'habitatge (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Preu mitjà dels lloguers en un municipi, 2019. Font: Departament de Territori i Sostenibilitat, Generalitat de Catalunya • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2018 Font: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 105,6	**Municipis participants:** 69

IVSO 4: Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola (base 100)	
Explicació de l'indicador: Proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més baix) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més alt) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: Proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2018. Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 102,6	**Municipis participants:** 69

IVSO 5: Percentatge de població nascuda fora de la UE (base 100)	
Explicació de l'indicador: Percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més baix) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més alt) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Percentatge de població nascuda fora de la UE (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2019. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE).	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 99,1	**Municipis participants:** 69

IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)	
Explicació de l'indicador: Població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més alt) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més baix) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Taxa d'escolarització als 17 anys (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2018 Font: Idescat.	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 99,9	**Municipis participants:** 69

Diputació Barcelona | Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social

Gerència de Serveis Socials
Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics
Recinte Mundet. Edifici Serradell, 3a planta
Passeig de la Vall d'Hebron, 171. 08035 Barcelona
Tel. 934 022 471
s.accios@diba.cat
www.diba.cat/web/benestar/
cercles-de-comparacio-intermunicipals-de-serveis-socials

Diputació Barcelona | Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci