



Anàlisi comparativa dels indicadors clau dels Serveis Socials Bàsics a Catalunya en l'exercici 2009



Índex

Presentació.....	4
Anàlisi global	6
Presentació dels ens locals.....	6
Cobertura de necessitats	7
Qualitat.....	12
Organització	13
Finançament.....	14
Indicadors de Cobertura de Necessitats.....	15
IC1. Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	15
IC2. Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social.....	18
IC3. Ràtio de persones ateses pel conjunt de treballadors/es socials i educadors socials (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social.....	21
IC4. Cobertura de la població per part dels serveis socials locals	23
IC5. Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili	25
IC6. Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció	27
IC7. Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social.....	30
IC8. Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència.....	32
IC9. Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de teleassistència	34
IC10. Places de centre obert per a la població menor d'edat.....	36
Indicadors de Qualitat.....	38
IC11. Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització.....	38
IC12. Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili	40
IC13. Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials bàsics.....	42
C14. Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes	44
Indicadors d'Organització.....	46
IC15. Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics	46
IC16. Percentatge de personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	48
IC17. Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar de la plantilla dels serveis socials bàsics.....	50
IC18. Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	52



Indicadors de Finançament	54
IC19. Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent.....	54
IC20. Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics.....	56
IC21. Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya.....	58
Fitxes - Resum	60
Consideracions metodològiques.....	60
Catalunya.....	61
Alt Pirineu i Aran.....	62
Barcelona	63
Camp de Tarragona.....	64
Catalunya Central.....	65
Girona	66
Lleida	67
Terres de l'Ebre	68
Municipis de 20.000 a 50.000 habitants	69
Municipis majors de 50.000 habitants	70
Ens supramunicipals	71

Presentació

L'aprovació de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials suposa el pas a un model d'accés universal als serveis socials així com també canvis en el model organitzatiu dels serveis socials. El nou marc legal introdueix instruments tècnics que donaran major cohesió al Sistema català de serveis socials: la planificació estratègica, la cartera de serveis, el sistema d'informació social i el sistema d'acreditació.

En l'àmbit dels serveis socials bàsics, dels quals són competents les administracions locals, municipis i comarques, la mateixa llei determina que s'han de dotar de plans d'actuació local en matèria de serveis socials. A finals de 2008 el Departament d'Acció Social i Ciutadania, conjuntament amb responsables tècnics d'onze ens locals catalans, va elaborar un model de pla d'actuació local en matèria de serveis socials (PALMSS) per al període 2009-2010, identificant 21 indicadors clau per avaluar els serveis socials bàsics.

L'objectiu d'aquests primers PALMSS ha estat promoure el desplegament de la llei de serveis socials al territori. Per tal d'orientar aquest desplegament es va elaborar la *Guia per a la implementació de la Llei 12/2007, de serveis socials als ens locals* (Col·lecció Eines, núm. 2, DASC) i es realitzaren un total de 5 sessions formatives sobre el model de PALMSS al territori que aplegaren 204 tècnics/ques i coordinadors/es de serveis socials de 102 ens locals.

D'acord amb el compromís adquirit en la Fitxa 1 del Contracte – programa 2009, els ens locals gestors d'àrees bàsiques de serveis socials elaboren els PALMSS al llarg del 2009. Aquests plans i les dades sobre la situació de partida que aporten els ens locals al Departament d'Acció Social i Ciutadania s'utilitzen per a l'elaboració del Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2010-2013.

Pel que fa als indicadors clau, a final del 2009 el DBSF emet un informe per a cada ens local amb l'anàlisi comparativa dels indicadors clau, que es titula "Anàlisi comparativa dels Plans d'Actuació Local en matèria de Serveis Socials". Aquest informe, que té molt bona acollida en el món local, permet conèixer la posició de cada ens local en relació al conjunt de Catalunya per a cada un dels indicadors, així com també en relació a altres ens locals de la pròpia demarcació territorial (corresponent a les delegacions territorials del Govern de la Generalitat de Catalunya) i segons la tipologia (municipis de més de 50.000 habitants; municipis de 20.000 a 50.000 habitants i ens supramunicipals).

Així mateix, el 2009 s'elabora i difon un informe global d'àmbit català amb la comparança de les dades mitjanes dels 100 ens locals titulars d'àrees bàsiques corresponents a les 7 demarcacions territorials del Govern per a cadascun dels indicadors clau.

El Contracte – programa 2010 ha aportat als ens locals una millora important en la mesura que la recollida de dades s'ha realitzat de manera unificada i a través de mitjans telemàtics, mitjançant el "Dossier únic de recollida de dades als ens locals". A partir d'aquesta informació s'ha elaborat el segon informe comparatiu dels indicadors clau dels serveis socials bàsics. La versió individualitzada per a cada ens local conté les dades de l'exercici 2009 amb les corresponents comparatives a nivell territorial i per tipologia d'ens local i, al final de l'informe, una fitxa de síntesi mostra els resultats de cada indicador amb la comparativa 2008-2009.

El present document és l'informe comparatiu global corresponent a l'exercici 2009. Per a cadascun dels indicadors clau recull les dades mitjanes dels exercicis 2008 i 2009 de 100 ens locals titulars d'àrees bàsiques agrupats en les 7 demarcacions territorials del Govern i segons tipologia d'ens

local.

L'objectiu del present informe és proporcionar elements per a la diagnosi de la situació dels serveis socials bàsics a Catalunya a partir de la comparació temporal i territorial dels indicadors clau. Al final de l'informe unes fitxes de síntesi mostren els resultats amb la comparació 2008-2009 dels indicadors per a cada demarcació territorial i per a cada tipologia d'ens local. Aquest informe està disponible al web del DBSF dins l'apartat de "Recursos per als ens locals".

Els resultats que es presenten en l'informe s'han calculat a partir de la informació de les següents fonts documentals:

- Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009.
- Recull de dades estadístiques del Pla d'actuació Local en Matèria de Serveis Socials (PALMSS) 2008.
- Padró oficial d'habitants, dades a 1 de gener dels anys 2008 i 2009.
- Registres de prestacions vinculades a la Llei de la Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència, ProdeP, 2008 i 2009.
- Registre d'activitat del servei d'ajuda a domicili (social), ICASS, 2009.

En el present informe es mostren els resultats dels exercicis 2008 i 2009 per a cadascun dels indicadors clau en forma de fitxes, ordenats per les dimensions de mesura següents: cobertura de necessitats, qualitat, organització i finançament. Cada fitxa conté la informació següent:

- La definició de l'indicador
- El valor de referència, si n'hi ha.
- Les fonts d'informació utilitzades.
- El resultat representat pel valor mitjà¹ de cadascuna de les 7 demarcacions territorials i la mostra, que és el nombre d'ens locals amb dades vàlides de cada demarcació.
- El resultat representat pel valor mitjà segons la tipologia d'ens local² i la mostra que és el nombre d'ens locals amb dades vàlides.
- El valor mitjà per a Catalunya i nombre d'ens locals amb dades vàlides.
- Dos gràfics, un per demarcacions i un altre per tipologia d'ens local; es mostra el valor mitjà de Catalunya.

¹ Quan el resultat de l'indicador s'expressa en una categoria (sí/no) els valors mitjans són substituïts per una distribució percentual dels ens locals en cada categoria. Si hi ha dades que no estan disponibles o que no han pogut validar-se apareixerà el valor "n.d." (no disponible).

² S'han definit tres tipologies d'ens locals: els municipis de més de 50.000 habitants, els municipis de 20.000 a 50.000 habitants i els ens supramunicipals (consells comarcals i consorcis supramunicipals).



Anàlisi global

Presentació dels ens locals

El segon informe de l'Anàlisi comparativa dels indicadors clau dels Plans d'Actuació Local en Matèria de Serveis Socials inclou les dades proporcionades per 100 ens locals titulars d'Àrees Bàsiques de Serveis Socials (ABSS, a partir d'ara). Aquests ens locals suposen un total de 7.465.125 habitants (dades oficials a 1 de gener de 2009).

La distribució dels ens locals per demarcacions territorials es pot veure a la Taula 1. En el període 2008 – 2009 la població total de Catalunya s'ha incrementat en un 1,5% però, la distribució territorial de la població es manté pràcticament igual que l'any anterior.

Taula 1. Distribució dels ens locals i la seva població per demarcacions, 2009 i 2008

Demarcacions	Població		Nombre d'ens		Percentatge sobre la població de Catalunya	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Alt Pirineu i Aran	76.828	76.287	6	6	1,0	1,0
Barcelona	4.992.193	4.928.852	47	47	66,9	66,9
Camp de Tarragona	612.441	599.804	13	12	8,2	8,1
Catalunya Central	509.670	501.468	9	9	6,8	6,8
Girona	732.918	716.858	13	13	9,8	9,7
Lleida	360.510	351.718	7	7	4,8	4,8
Terres de l'Ebre	190.860	189.091	6	6	2,6	2,6
Catalunya	7.475.420	7.364.078	101	100	100	100

Des de la perspectiva de la tipologia d'ens locals - classificats en tres grans grups: municipis de 20.000 a 50.000 habitants, municipis majors de 50.000 habitants i ens supramunicipals- la distribució del nombre d'ens i de la població és la que es pot veure a la Taula 2. En resum, es pot observar que l'any 2009 s'ha incorporat un nou ens local titular d'ABSS a la demarcació del Camp de Tarragona i en el grup dels municipis de 20.000 a 50.000 habitants: Calafell.

Tot i que aquest és l'univers total de les ABSS, a efectes de l'Anàlisi comparativa dels indicadors clau, no s'ha contemplat el Consell Generau d'Aran, ja que, al no estar inclòs en el Contracte – Programa de l'any 2009, no es disposa de les dades vinculades a aquest instrument i, per tant, no es pot realitzar la comparativa; així, la Demarcació de l'Alt Pirineu i Aran queda configurada per 5 ens locals i per una població de 66.533 habitants.



Taula 2. Distribució dels ens locals i de la població per tipologia d'ens locals, 2009 - 2008

Tipologia d'ens locals	Població		Nombre d'ens		Percentatge sobre la població de Catalunya	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Municipis de 20.000 a 50.000 habitants	1.151.743	1.109.329	38	37	15,4	15,1
Municipis majors de 50.000 habitants	4.061.054	4.015.115	23	23	54,3	54,5
Ens supramunicipals	2.262.623	3.239.634	40	40	30,3	30,4
Catalunya	7.475.420	7.364.078	101	100	100	100

El 2n informe “Anàlisi comparativa dels indicadors clau dels serveis socials bàsics” s’estructura a partir de les dimensions: cobertura de necessitats, qualitat, organització i finançament.

Cobertura de necessitats

Equips Bàsics d’Atenció Social

La dimensió *cobertura de necessitats* en els Equips Bàsics d’Atenció Social (en endavant EBAS) s’analitza a partir dels indicadors – clau IC1, IC 2, IC3 i IC4.

Els dos primers indicadors, IC1 i IC2, fan referència a la relació entre la població del territori (població diana) i el nombre de Treballadors/es Socials i Educadors/es Socials; d’acord amb la Disposició Addicional 2a de la Llei 12/2007, d’11 d’octubre, de serveis socials, l’any 2009 s’havia d’assolir una ràtio de 5.000 habitants per cada Treballador/a Social i de 7.500 habitants per cada Educador/a Social.

La metodologia del càlcul d’aquests dos indicadors comptabilitza els llocs de treball efectivament ocupats durant els 12 mesos de l’any i amb una **jornada laboral homogènia de 37,5 hores setmanals**. Qualsevol dedicació diferent, tant pel que fa als mesos treballats com a la jornada laboral es comptabilitza proporcionalment.

En nombres absoluts els/les Treballadors/es Socials dels EBAS han passat dels 1.201,1 de l’any 2008 als 1.299,13 del 2009; un increment del 8,2% que s’ha traduït en una disminució del nombre d’habitants per cada Treballador/a Social que ha passat dels 6.131,30 de 2008 als 5.746,25 de 2009, apropant-se significativament a la fita dels 5.000 habitants per TS. Les demarcacions que presenten una major disminució de la ràtio són la de Lleida amb un 11,6% i la de Barcelona que, tot i reduir la ràtio un 8,7%, és l’única demarcació que presenta un valor superior a la mitjana de Catalunya i també el resultat més allunyat al valor de referència. Per tipologia d’ens locals, són els municipis majors de 50.000 habitants els que disminueixen més la seva ràtio, amb una reducció del 10,1%, però tot i això presenten un resultat superior a la mitjana de Catalunya.

Pel que fa als i les Educadors/es Socials dels EBAS, en el període 2008 – 2009 han passat de 617,4 a 743,10, un increment absolut del 20,4% que s'ha traduït en una disminució significativa del nombre d'habitants per cada professional d'aquesta disciplina, que han passat dels 11.927,49 de 2008 als 10.045,93 de 2009, el que suposa una reducció del 15,8%; malgrat tot, aquest resultat es manté força allunyat del valor de referència fixat a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, que és de 7.500 habitants per Educador/a Social. Per demarcacions, les que presenten una disminució més significativa són les de Barcelona, amb un 21,7%; Lleida, amb un 18,3% i Catalunya Central, amb un 14,3%. Tot i aquestes millores, solament tres demarcacions presenten resultats per sota de la mitjana de Catalunya: Camp de Tarragona, Catalunya Central i Girona. Per tipologia d'ens locals, destacarem que són els Ens Supramunicipals els únics que presenten resultats inferiors a la mitjana de Catalunya i els que més s'apropen al valor de referència.

L'increment de professionals dels EBAS s'ha de posar en relació amb el nombre de persones ateses per aquests serveis; en el període 2008 – 2009 s'ha produït un increment de la cobertura passant del 10,97% a l'11,54%; en nombres absoluts, s'han atès durant l'any 2009 un total de 862.968 persones front a les 807.839 de l'any 2008. Per demarcacions, cal destacar les Terres de l'Ebre (19,02%), la Catalunya Central (17,72) i l'Alt Pirineu i Aran (16,12%) que són les que presenten un major índex de cobertura de la població; per l'altra banda, es troba la demarcació de Barcelona que, amb un 10,10%, és l'única que presenta un valor inferior a la mitjana. Fent l'anàlisi des de la perspectiva de la tipologia d'ens locals, es pot observar que són els municipis majors de 50.000 habitants els que presenten un índex de cobertura més baix, un 8,61%, mentre que tant els municipis entre 20.000 i 50.000 habitants com els ens supramunicipals presenten resultats superiors al 15%.

Aquestes diferències poden ser explicades per un major grau de concentració de funcions dels EBAS en els municipis més petits i en els ens supramunicipals i, al contrari, per un major grau de disgregació de funcions en diversos organismes, diferents dels serveis socials, en els municipis més grans.

Finalment, la relació entre el nombre de professionals dels EBAS i la població atesa es materialitza en el nombre de persones ateses per cada professional. El fet que l'increment del nombre de professionals hagi estat proporcionalment superior a l'increment del nombre de persones ateses ha comportat una disminució de la ràtio de persones ateses per professional que ha passat de les 465,67 persones de 2008 a les 420,50 de 2009. Malgrat no disposar d'un valor de referència per a aquest indicador, sembla aconsellable pensar que un nombre excessiu de persones ateses influirà negativament en la qualitat de l'atenció. Analitzant els resultats per demarcacions, es pot observar que no hi ha una tendència uniforme i que, mentre algunes demarcacions presenten unes davallades importants en la ràtio de persones ateses per professional (és el cas de Lleida, amb una disminució de més del 29%), també altres presenten increments molt rellevants, entre els que cal destacar el de Terres de l'Ebre, que pràcticament dobla els resultats de l'any anterior.

En resum, l'increment del nombre de Treballadors/es Socials i Educadors/es Socials, d'acord amb les previsions establertes a la Disposició Addicional 2a de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, ha permès millorar les ràtios de cobertura dels Equips Bàsics d'Atenció Social que, per una banda, milloren les ràtios d'habitants per a cadascun dels professionals i per altra banda, tot i l'augment del nombre de persones ateses, la càrrega de treball mitjana dels i de les professionals ha disminuït lleugerament.

Serveis d'atenció a domicili

Els serveis d'atenció a domicili inclouen dos tipus de prestació: el servei d'ajuda a domicili i la teleassistència. Per analitzar la cobertura de necessitats d'aquests serveis disposem dels indicadors IC5, IC6, IC7, IC8 i IC9.

El **servei d'ajuda a domicili** es va consolidant com una de les prestacions dels serveis socials bàsics, gestionades a partir dels Equips Bàsics d'Atenció Social, amb un major impacte sobre la ciutadania. El nombre absolut de persones ateses pels serveis d'ajuda a domicili locals s'ha incrementat en un 38% en el període 2008 – 2009, passant de 38.486 a 53.132. En relació al total de persones usuàries dels EBAS, s'observa que l'índex de cobertura mitjançant el SAD ha viscut un increment molt significatiu passant del 4,8% al 6,2%.

Pel que fa a les hores d'atenció, en total s'han incrementat un 25%, increment que s'ha produït en l'ajuda a domicili per a l'atenció a les situacions de dependència, ja que l'atenció a les situacions de risc social presenta una lleugera davallada.

Taula 3. Evolució del nombre de persones ateses pel servei d'ajut a domicili i les hores d'atenció prestades, 2008 - 2009

	Persones usuàries		Hores anuals	
	2009	2008	2009	2008
Dependència	13.896	4.751	2.154.999,35	733.055,00
Risc Social	37.227	31.727	3.682.701,56	3.936.955,80
Total	53.132	38.486	5.839.709,91	4.672.018,80

L'indicador IC6 ens mostra la distribució de les persones ateses mitjançant el SAD d'acord amb tres perfils: les persones ateses per raó de la seva situació de dependència reconeguda; les persones menors en risc socials i les persones adultes en risc social (sovint persones en situació de dependència que per diferents raons no ha estat reconeguda).

Les persones ateses per una situació de dependència han passat de representar el 10,46% l'any 2008 al 26,86% de 2009, el que significa que una de cada 4 persones ateses pels serveis d'ajuda a domicili locals ho és en virtut de l'aplicació de la LAPAD. Per demarcacions, les Terres de l'Ebre (31,01%), Catalunya Central (29,30%) i Barcelona (28,3%) són les que presenten resultats per sobre de la mitjana de Catalunya i per tipologia d'ens locals, destaquen els municipis de 20.000 a 50.000 habitants amb un 29,03%.

Pel que fa a l'atenció a les situacions de risc social, ha passat de suposar, en conjunt, pràcticament el 90% del SAD a un 73% en el 2009. En aquest sentit destacar que és l'ajuda a domicili per a situacions de risc social en adults la que ha patit una major davallada, pràcticament de 15 punts percentuals, situació que s'explicaria per l'accés d'algunes de les persones ja ateses als beneficis de la LAPAD.

Per demarcacions, en l'atenció a menors destaca Lleida, amb un 12,2%, i Tarragona amb un 8,68%; en l'atenció a persones adultes Girona és qui presenta el valor més elevat amb un 73,51%, seguit de Lleida amb un 69,02%. Pel que fa a les tipologies d'ens, en l'atenció a menors destaquen els municipis majors de 50.000 habitants (5,74%) i els ens supramunicipals en l'atenció a les persones adultes en risc social (68,98%) amb resultats per sobre de la mitjana de Catalunya.

Una anàlisi específica requereix l'atenció mitjançant el SAD a les situacions de risc social en menors que, degut a un canvi en el procés de la recollida de la informació, presenta una disminució en els resultats. L'any 2008, al comptabilitzar el nombre de persones usuàries per raó de situacions de risc en les persones menors d'edat, es van incloure tant els menors com les persones adultes amb qui conviuen; per contra, l'any 2009 únicament es va comptabilitzar el nombre de persones menors ateses mitjançant el SAD. Aquesta forma diferent de recollida d'informació fa que respecte al total de persones ateses pel SAD els menors passin del 7,41% del 2008 al 5,36% del 2009.

Per altra banda, el Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010 – 2013 ha establert un indicador diferent per a mesurar la cobertura de la població menor mitjançant aquesta prestació: percentatge de població de 0 a 17 anys atesa pel servei d'ajuda a domicili per raó d'una situació de risc social. Si analitzem els resultats d'aquest indicador en els anys 2008 i 2009, s'observa un increment de la cobertura del servei d'ajuda a domicili en la població menor d'edat molt significatiu, doncs passa del 0,14% de la població menor d'edat atesa pel SAD en el 2008 al 0,21% atesa en el 2009; resultats que estan en la línia establerta al PESSC que preveu una cobertura per al 2011 del 0,26% de tota la població entre 0 i 17 anys.

Un altre indicador, l'IC5, mostra la cobertura que el servei d'ajuda a domicili té entre la població de 65 anys i més; aquest indicador disposa d'un valor de referència fixat a la Disposició Addicional 2a de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, situat en el 4%. Els resultats per a l'any 2009 mostren un lleuger increment respecte al 2008, passant del 3,30% al 3,39%. Per demarcacions, destacaria l'Alt Pirineu i Aran que, amb el 5,32%, presenta la major cobertura de tot Catalunya i, per l'altra banda, les demarcacions de Camp de Tarragona, Lleida i Terres de l'Ebre que presenten resultats inferiors a la mitjana. Per tipologia d'ens locals, són els Ens Supramunicipals els que presenten un resultat inferior a la mitjana de Catalunya.

Finalment, l'anàlisi de la cobertura de necessitats mitjançant el servei d'ajuda a domicili ha de vincular l'impacte sobre la ciutadania (cobertura de població) amb la intensitat del servei prestat; en aquest sentit, els indicadors IC7 i IC8 mostren la mitjana d'hores de servei prestades mensualment per persona atesa segons el perfil d'atenció.

Pel que fa a la intensitat de l'atenció del servei d'ajuda a domicili per situacions de dependència s'ha produït un lleuger increment en el període 2008 – 2009, passant de 12,86 hores/mes/persona a 12,92 hores/mes/persona. Tot i que les hores absolutes destinades a l'atenció a la dependència en el SAD s'han multiplicat per 3, l'increment en la mateixa proporció de les persones ateses no ha permès millorar més els resultats d'aquest indicador. Per demarcacions, Lleida (14,44 h/mes/pers.), Barcelona (13,27 h/mes/pers.) i Camp de Tarragona (13,17 h/mes/pers.) són les que presenten resultats superiors a la mitjana de Catalunya; per la seva part, són els municipis, tant els majors de 50.000 habitants com els que tenen entre 20.000 i 50.000 habitants els que obtenen resultats per sobre de la mitjana, 13,07 i 13,62 respectivament.

La intensitat en l'atenció a domicili a les persones per situacions de risc social presenta uns resultats en sentit contrari: la mitjana d'hores mensuals per persona atesa ha baixat lleugerament, passant de

les 8,70 hores de 2008 a les 8,39 hores de 2009. Analitzant les dades absolutes (veure Taula 3), s'observa una lleu disminució del nombre d'hores totals alhora que un increment en el nombre de persones ateses, el resultat és la davallada en la intensitat de l'atenció que fa pensar que s'ha prioritzat l'atenció a un major nombre de persones encara que aquesta atenció sigui lleugerament menor en intensitat.

L'altra prestació emmarcada en els serveis d'atenció domiciliària és la **teleassistència**; aquest és un altre servei que mostra una clara consolidació en el marc dels serveis de proximitat. En dades absolutes l'any 2009 han gaudit de la prestació de teleassistència un total de 104.692 persones front a les 91.113 que van tenir-la l'any 2008, es tracta, doncs, d'un increment del 15% en persones ateses mitjançant aquesta prestació. L'índex de cobertura d'aquesta prestació en relació a la població de 65 anys i més s'ha incrementat pràcticament en 1 punt percentual, passant del 7,63% de 2008 al 8,52% de 2009.

Cal, però, destacar l'heterogeneïtat dels resultats per demarcacions territorials: es tracta, sens dubte, d'una de les prestacions que presenten més diferències d'implementació entre els diferents territoris de Catalunya. Així, destaquen les demarcacions de Barcelona i Catalunya Central perquè presenten valors superiors a la mitjana de Catalunya, 10,8% i 8,22% respectivament. Tot i quedar per sota de la mitjana, cal destacar l'evolució en la implementació de la prestació que han fet les demarcacions de l'Alt Pirineu i Aran, amb un increment vora el 50% i les de Girona i Lleida, amb un 40% d'increment. En l'altre extrem, la demarcació de les Terres de l'Ebre segueix presentant el resultat més baix de tota Catalunya i, a més, ha disminuït lleugerament respecte l'any anterior.

El Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010 – 2013 estableix un objectiu de cobertura per a la prestació de teleassistència que s'ha fixat, per a l'any 2011, en el 10,39% de la població de 65 anys i més; si bé l'evolució en el període 2008 – 2009 indica que s'està en el camí per a assolir aquest objectiu, cal tenir en compte les diferències territorials esmentades abans.

En resum, els serveis d'atenció domiciliària (ajuda a domicili i teleassistència) es consoliden com dues de les prestacions gestionades a partir dels Equips Bàsics d'Atenció Social amb un major impacte per a les persones amb necessitats socials. La teleassistència esdevé una prestació de caràcter preventiu que facilita a les persones que es mantinguin al seu domicili i entorn habitual i té una forta implantació que caldrà anar homogeneïtzant a tot el territori. Per la seva part, el servei d'ajuda a domicili es mostra com una prestació que permet l'atenció a necessitats socials de les persones en el seu domicili, que pot ser combinat amb altres prestacions, i que progressivament va incrementant el nombre de persones ateses i el nombre d'hores d'atenció.

Centres Oberts

La prestació de Centres Oberts, destinada a l'atenció en horari extraescolar d'infants i adolescents, manté la seva oferta estable en el període 2008 – 2009. El nombre de places per cada 1.000 habitants menors d'edat presenta un resultat idèntic en ambdós anys: 5,85 places per cada 1.000 menors d'edat. Si bé les dades absolutes de places mostren un lleuger increment de l'any 2009 respecte a l'anterior (6.752 front a 6.461) també cal tenir en compte que hi ha variació en el nombre d'ens locals amb dades disponibles, 78 de l'any 2008 i 83 de l'any 2009.

Per demarcacions, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre, amb 14,65 i 10,06 places per cada 1.000 menors respectivament, són les que presenten una major oferta; en l'extrem contrari, la demarcació de Barcelona, amb 4,06 places, és l'única que presenta resultats per sota de la mitjana de Catalunya.

L'anàlisi per tipologia d'ens locals mostra que són els municipis de 20.000 a 50.000 habitants els que superen la mitjana de Catalunya, amb 9,73 places per cada 1.000 menors d'edat.

En resum, pels resultats del període analitzat, es tracta d'una prestació força estabilitzada i, en tot cas, destacar els 17 ens locals que desenvolupen les funcions pròpies d'aquesta prestació mitjançant activitats alternatives que no poden ser comptabilitzades i que caldria buscar les fórmules per disposar de la informació rellevant sobre el nombre de menors que els ens locals estan atenent mitjançant els diferents serveis socioeducatius no residencials.

Qualitat

Per l'avaluació de la dimensió de qualitat s'han identificat quatre indicadors – clau: temps d'espera per accedir als EBAS i al SAD, l'existència d'un pla de qualitat per als serveis socials locals i la implantació de sistemes d'atenció a les queixes i reclamacions de la ciutadania.

El temps d'espera per accedir a l'EBAS és una dada estimada proporcionada pels ens locals respecte al temps que una persona ha d'esperar des del moment que demana l'atenció a un/a dels professionals de l'EBAS i aquesta atenció es realitza. En general, s'observa que el temps mitjà s'ha reduït en un 10%, passant dels 16,85 dies de 2008 als 15,10 dies de 2009. Ara bé, aquesta tendència a la baixa no és generalitzada i les demarcacions de la Catalunya Central i de Girona, així com els ens supramunicipals presenten una evolució a l'alça en contra de la tendència general. Per altra banda, destacar la demarcació de l'Alt Pirineu i Aran perquè presenta els resultats més baixos de tota Catalunya, amb un temps d'espera de solament 2,6 dies, a una gran distància de la demarcació de la Catalunya Central que, amb 22,08 dies, és la que presenta el valor més alt. S'observa, un cop més, una gran heterogeneïtat en els resultats.

El temps d'espera per accedir a un Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) és, també, una dada estimada proporcionada pels ens locals que mesura el temps que transcorre des del moment en què a una persona se li concedeix el SAD fins que aquest inicia la seva prestació efectiva. En aquest cas, l'indicador presenta una tendència molt diferent a l'indicador anterior: la mitjana de dies s'ha incrementat en un 62%, passant dels 8,52 dies de l'any 2008 als 13,29 del 2009. Per demarcacions, el Camp de Tarragona (17,85), Barcelona (15,84) i Lleida (15,44) presenten els resultats més alts i per sobre de la mitjana catalana i són els municipis majors de 50.000 habitants (15,93) els que obtenen també un resultat superior a la mitjana catalana. A destacar, per la part baixa, les demarcacions de l'Alt Pirineu i Aran, amb 4,60 dies, i Terres de l'Ebre, amb 5,82 dies, per presentar els millors resultats de tota Catalunya.

L'existència de plans de qualitat no ha patit una variació significativa en el període 2008 – 2009, la lleugera diferència (del 12% de 2008 a l'11,1% de 2009) respon més a informació no disponible que a una variació real. En aquest cas, destaca que molts dels Plans d'Actuació Local en Matèria de Serveis Socials elaborats per al període 2009 – 2010 contemplaven l'elaboració de plans de qualitat i que, per tant, l'impacte sobre aquest indicador podrà veure's en l'informe del proper exercici.

La implantació de sistemes d'atenció a les queixes i reclamacions de la ciutadania mostra una forta evolució en el període 2008 – 2009; per una banda, s'ha reduït el percentatge d'ens locals que no disposa de cap sistema d'atenció passant del 40% de 2008 al 16% de 2009. Això implica que els ens locals que disposen d'algun tipus de sistema ha passat del 60% de 2008 al 84% de 2009. A més, entre aquests dues tercers parts disposen de sistemes de gestió de queixes i reclamacions, que seria la forma més completa, i solament un terç tenen el sistema simple de recollida. Per demarcacions,

el Camp de Tarragona, Terres de l'Ebre i Barcelona presenten els majors percentatges d'ens locals amb sistemes de gestió de queixes i reclamacions (69,23%, 66,67% i 61,70%, respectivament); alhora, la demarcació de Terres de l'Ebre és l'única en la qual tots els ens locals tenen algun sistema d'atenció a les queixes i reclamacions, i la segueix Barcelona on solament un 10,64% dels ens locals encara no tenen cap sistema d'atenció a les queixes i reclamacions. Per tipologia d'ens local, destaquen els municipis de més de 50.000 habitants perquè un 82,61% tenen sistemes de gestió de les queixes i reclamacions i solament un 8,7% no tenen cap mena de sistema d'atenció.

Organització

S'han definit quatre indicadors – clau per a la dimensió d'organització: ràtio de personal directiu, percentatge de personal fix, hores anuals de formació i percentatge de serveis socials informatitzats. En el cas dels dos primers indicadors no es poden establir comparacions amb l'any 2008 perquè hi ha hagut canvis en el sistema de recollida de la informació que no permeten la comparabilitat.

En referència a la ràtio de personal directiu per al conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics els resultats de 2009 mostren una mitjana de 3,98 directius/ves per cada 100 professionals; tot i no tenir un valor de referència estandaritzat, les dades que s'utilitzen en la valoració dels llocs de treball es mouen en un ventall d'entre 5 – 12 persones per cada directiu (variable segons les funcions, les tasques, el nivell del personal...), en tot cas els resultats estan molt allunyats d'aquestes referències.

Per altra banda, hi ha diferències molt significatives entre els diferents territoris, així entre el territori amb el resultat més baix, Girona amb 2,98 directius, i el més alt, Lleida amb 6,43, hi ha una gran diferència. A destacar també, la demarcació de l'Alt Pirineu i Aran amb 5,76 directius/ves i, per tipologia d'ens locals, són els municipis entre 20.000 i 50.000 habitants els que presenten el resultat més alt, amb 5,19 directius/ves.

Pel que fa al percentatge de personal fix, que tampoc es pot comparar amb el 2008, els resultats mostren una mitjana del 40,39% del personal amb contractació fixa amb les entitats locals titulars de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials. Els resultats per demarcacions són força heterogenis i es pot observar que entre Lleida, que té el percentatge més alt de personal fix, amb un 56,66% del total, i l'Alt Pirineu i Aran amb el resultat més baix de tota Catalunya, un 25,36%, hi ha una diferència molt significativa on s'ubiquen la resta de demarcacions. Per la seva banda, no s'aprecien diferències significatives en els resultats per tipologia d'ens local.

Les hores anuals de formació per al personal directiu, tècnic i auxiliar mostren un important increment en el període 2008 – 2009, del 21%, passant de les 21,85 hores anuals de 2008 a les 26,38 hores de 2009. Totes les demarcacions han incrementat la mitjana d'hores de formació a excepció de Barcelona que pateix una davallada del 6%. Per territoris, destacar Lleida amb 40,74 hores anuals i Tarragona amb 36,75 hores anuals com les demarcacions amb més dedicació a la formació continuada; per tipologia d'ens locals, destaquen els ens supramunicipals com els únics amb resultats inferiors a la mitjana (20,59 hores anuals).

Finalment, en aquesta dimensió també es valora els equipaments informàtics, els resultats per al 2009 són pràcticament iguals al de 2008, 97,48% i 98,76% respectivament. El fet que sigui un any en el que s'han incrementat de manera important les plantilles de personal, com s'ha vist en l'anàlisi dels primers indicadors, significa que els ens locals han fet un esforç per mantenir la dotació informàtica en els mateixos nivells.

Finançament

La dimensió econòmica es mesura mitjançant tres indicadors: pes de la despesa en el pressupost de les corporacions locals, despesa corrent per habitant i percentatge de finançament de la Generalitat.

L'indicador que millor mostra l'esforç que les administracions públiques fan en matèria de serveis socials bàsics és la despesa corrent en serveis socials per habitant. Els resultats de 2009 mostren un increment significatiu, entorn al 20%, respecte l'any anterior: s'ha passat de 39,40 € anuals per habitant a 47,19 € anuals per habitant. Això significa que, en general, els pressupostos dels ens locals, amb els ingressos corresponents, s'han incrementat en nombres absoluts respecte a la població de Catalunya.

Des d'una perspectiva territorial, la situació és força heterogènia i va des dels 51,83 € que destina de mitjana la demarcació de Barcelona als 25,88 € de mitjana de Terres de l'Ebre. Per tipologia d'ens locals també hi ha diferències significatives, mentre els municipis majors de 50.000 habitants destinen una mitjana de 55,77 € per habitant, els ens supramunicipals hi destinen 33,15 €.

En referència al pes de la despesa en serveis socials dins de la despesa corrent de les corporacions locals, es tracta d'un indicador que es mesura únicament en els municipis, ja que el sistema de finançament, pel que fa a ingressos propis, dels consells comarcals no permet la comparativa amb el sistema de finançament dels municipis. Malgrat l'increment en xifres absolutes que es destaca anteriorment, els resultats que mostren la relació de la despesa corrent en serveis socials respecte al total de la despesa corrent de la corporació local són lleugerament inferiors l'any 2009 respecte al 2008, passant del 4,46% al 4,28%; aquest fet sembla tenir més relació amb la dinàmica interna de les corporacions locals que no pas amb l'import destinat als serveis socials.

Un element rellevant en els indicadors econòmics és el finançament dels serveis socials bàsics; el percentatge de finançament de caràcter finalista per a serveis socials provinent de la Generalitat s'ha incrementat lleugerament en el període 2008 – 2009, passant del 36,11% al 37,07%. Tot i que l'import del Contracte – Programa en aquest mateix període s'ha incrementat en un 21%, passant dels 111.591.863,83 € de 2008 als 135.189.952,05 € de 2009, quan es trasllada a la despesa corrent per habitant, no es visibilitza prou l'impacte, que en xifres absolutes és molt rellevant.

Per territoris, són les demarcacions de l'Alt Pirineu i Aran i Terres de l'Ebre, caracteritzades per municipis de baixa densitat poblacional, les que tenen un percentatge de finançament més alt (el 80% i el 64%, respectivament); en canvi, aquelles demarcacions amb una densitat poblacional més elevada són les que presenten un finançament més baix, és el cas de Barcelona, amb un 32%.

Indicadors de Cobertura de Necessitats

IC1. Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social

Definició

Mostra la relació entre la població que pot ser atesa i el nombre de treballadors/es socials (TS) dels equips bàsics d'atenció social (EBAS). El nombre treballadors/es socials: és el nombre de professionals que han ocupat una plaça corresponent a aquesta disciplina durant l'any. Si la dedicació ha estat inferior a l'any natural o la jornada laboral no es correspon amb la jornada estàndard (37,5hores/setmanals), s'ha comptabilitzat proporcionalment.

El valor de referència per a aquest indicador és **5.000 habitants per cada treballador/a social**.

Fórmula

$$\text{Ràtio d'habitants per treballador/a social} = \left[\frac{\text{Nombre total d'habitants de l'ens local}}{\text{Nombre total de treballadors/es socials dels Equips bàsics d'Atenció Social}} \right]$$

Unitat de mesura: nombre d'habitants empadronats.

Fonts d'informació

Mapa de Serveis Socials, actualització 2008

Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009.

Padró oficial d'habitants, dades a 1 de gener, 2008 i 2009.



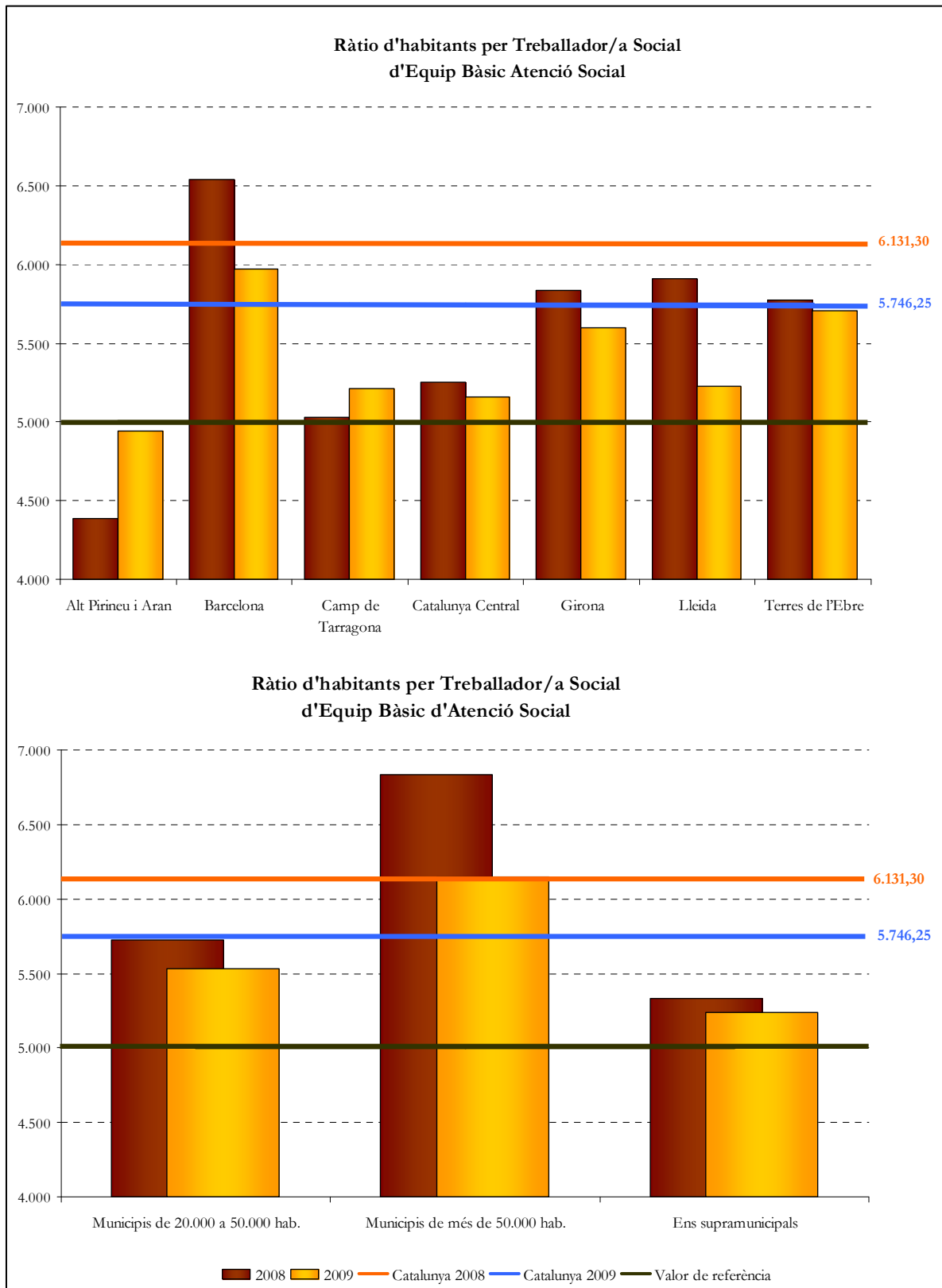
Resultats

	Any 2009		Any 2008 ³	
	Hab./ TS	Mostra (%)	Hab./ TS	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	4.943,02	100,0	4.389,13	100,0
Barcelona	5.971,24	100,0	6.539,13	100,0
Camp de Tarragona	5.212,05	100,0	5.026,01	100,0
Catalunya Central	5.157,87	100,0	5.255,19	100,0
Girona	5.600,55	100,0	5.831,91	100,0
Lleida	5.226,03	100,0	5.909,24	100,0
Terres de l'Ebre	5.703,78	100,0	5.776,71	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	5.535,28	100,0	5.729,02	100,0
Municipis de més de 50.000 hab.	6.144,55	100,0	6.832,75	100,0
Ens supramunicipals	5.236,31	100,0	5.334,97	100,0
Catalunya	5.746,25	100,0	6.131,30	100,0

³ Les dades de 2008 s'han homogeneïtzat a jornades laborals estàndard de 37,5 hores i, per aquest motiu, poden presentar variacions respecte a les mostrades a l'Informe 2008.



Gràfics



IC2. Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social

Definició

Mostra la relació entre la població que pot ser atesa i el nombre d'educadors/es socials (ES) dels equips bàsics d'atenció social (EBAS). El nombre d'educadors/es socials: és el nombre de professionals que han ocupat una plaça corresponent a aquesta disciplina durant l'any. Si la dedicació ha estat inferior a l'any natural o la jornada laboral no es correspon amb la jornada estàndard (37,5hores/setmanals), s'han comptabilitzat proporcionalment.

El valor de referència per a aquest indicador és de **7.500 habitants per cada educador/a social**.

Fórmula

$$\text{Ràtio d'habitants per educador/a social} = \left[\frac{\text{Nombre total d'habitants de l'ens local}}{\text{Nombre total d'educadors/es socials dels Equips bàsics d'Atenció Social}} \right]$$

Unitat de mesura: nombre d'habitants

Fonts d'informació

Mapa de serveis socials, actualització 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009.

Padró oficial d'habitants, dades a 1 de gener, 2008 i 2009.

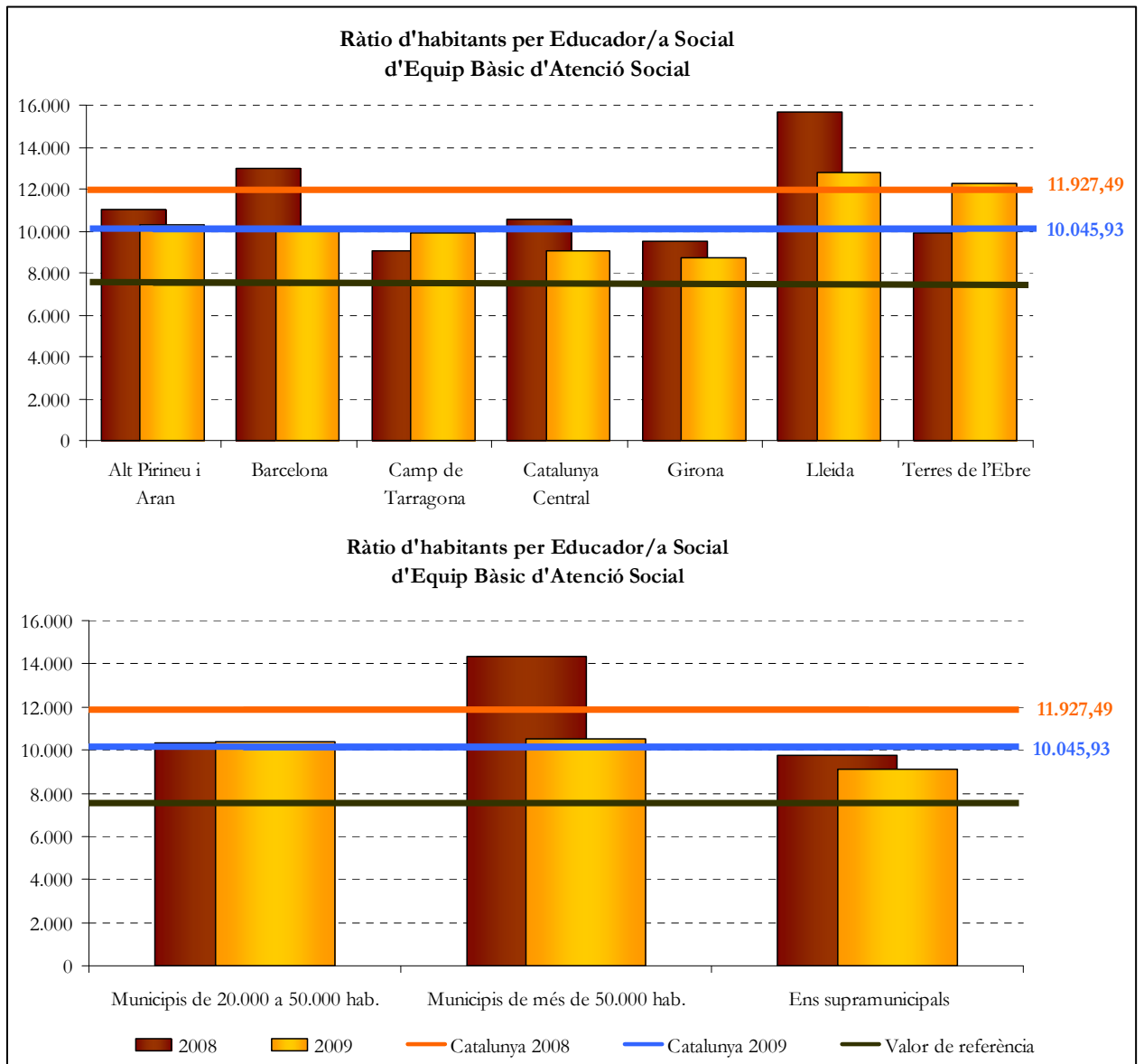


Resultats

	Any 2009		Any 2008 ⁴	
	Hab./ ES	Mostra (%)	Hab./ ES	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	10.309,87	100,0	11.024,13	100,0
Barcelona	10.170,47	100,0	12.982,83	100,0
Camp de Tarragona	9.925,42	100,0	9.039,55	100,0
Catalunya Central	9.035,27	100,0	10.539,47	100,0
Girona	8.729,44	100,0	9.516,66	100,0
Lleida	12.795,59	100,0	15.669,05	100,0
Terres de l'Ebre	12.276,59	100,0	9.882,80	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	10.395,17	100,0	10.347,57	100,0
Municipis de més de 50.000 hab.	10.522,71	100,0	14.340,04	100,0
Ens supramunicipals	9.142,00	100,0	9.728,91	100,0
Catalunya	10.045,93	100,0	11.927,49	100,0

⁴ Totes les dades s'han homogeneïtzat a jornades laborals estàndard de 37,5 hores. Per aquest motiu, en algun cas, les dades del 2008, poden presentar variacions respecte a les mostrades a l'Informe corresponent.

Gràfics



IC3. Ràtio de persones ateses pel conjunt de treballadors/es socials i educadors socials (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social

Definició

Mostra la relació entre les persones usuàries ateses pels equips bàsics d'atenció social durant un període anual i el conjunt de treballadors/es socials i educadors/es socials que formen aquests equips. El nombre de treballadors/es socials i educadors/es socials s'obté seguint el mateix criteri que als indicadors clau 1 i 2⁵.

Fórmula

$$\text{Ràtio de persones usuàries per professional} = \left[\frac{\text{Nombre total de persones usuàries dels Equips Bàsics d'Atenció Social}}{\text{Suma dels treballadors/es socials i dels educadors/es socials dels EBAS}} \right]$$

Unitat de mesura: nombre de persones ateses per cada professional.

Fonts d'informació

Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

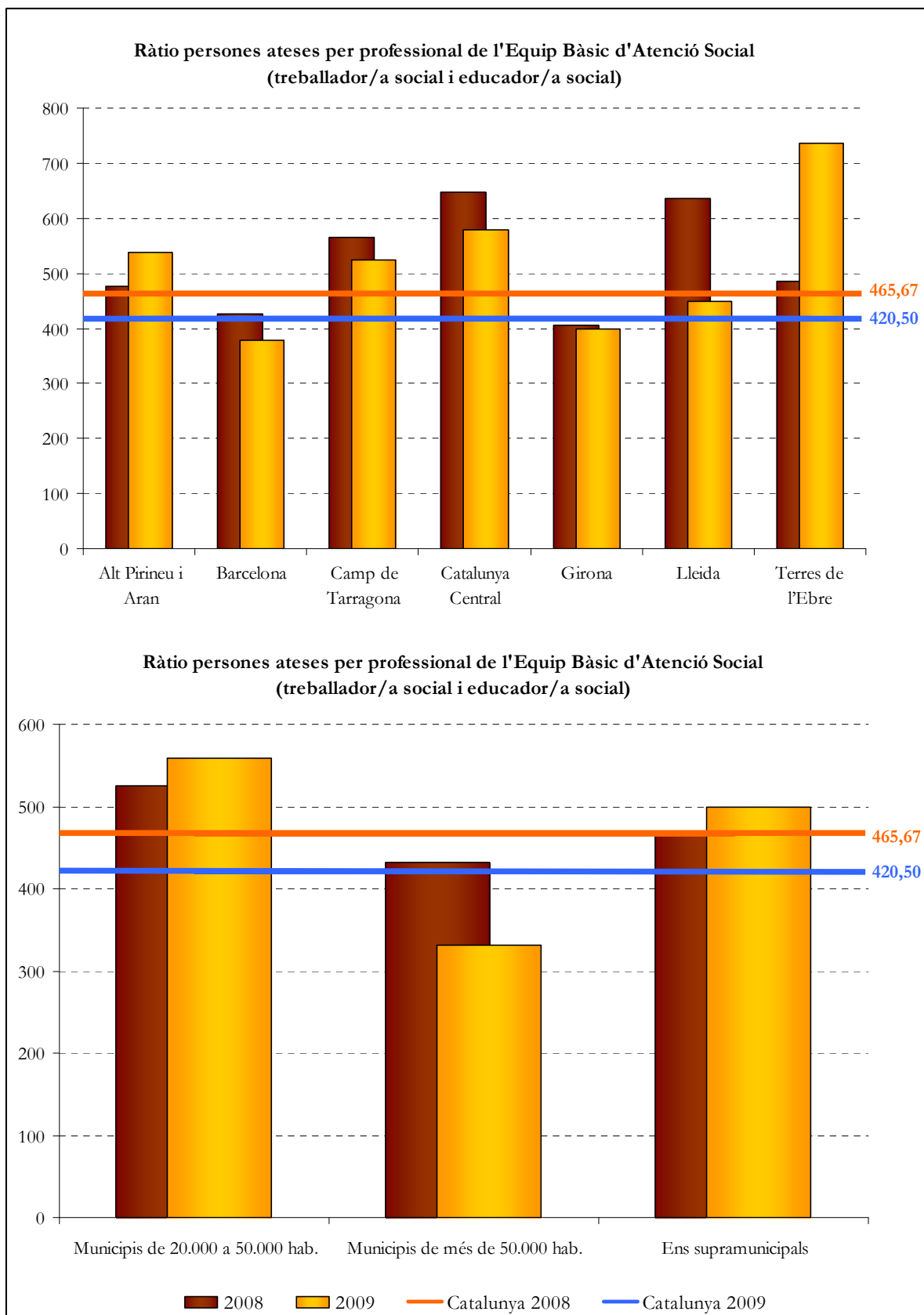
Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	Pers./prof.	Mostra (%)	Pers./prof.	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	537,76	100,0	475,79	100,0
Barcelona	376,31	100,0	425,59	95,7
Camp de Tarragona	523,13	100,0	564,88	83,3
Catalunya Central	542,42	88,9	647,89	88,9
Girona	399,61	100,0	406,46	100,0
Lleida	451,01	71,4	635,42	57,1
Terres de l'Ebre	735,70	100,0	485,64	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	539,83	97,4	524,86	97,3
Municipis de més de 50.000 hab.	330,69	100,0	431,56	87,0
Ens supramunicipals	499,00	92,5	467,11	90,0
Catalunya	418,08	97,0	465,67	92,0

⁵ (Veure nota 4)

Gràfics



IC4. Cobertura de la població per part dels serveis socials locals

Definició

Reflecteix la capacitat dels serveis socials bàsics prestats per l'ens local per atendre la població de la qual són referents. Mostra l'impacte de l'atenció que fan els serveis socials bàsics respecte al total de la població de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.

Fórmula

$$\text{Cobertura} = \left[\frac{\text{Núm. persones ateses pels serveis socials bàsics}}{\text{Població total de l'ens local}} \right] * 100$$

Unitat de mesura: percentatge de població

Fonts d'informació

Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

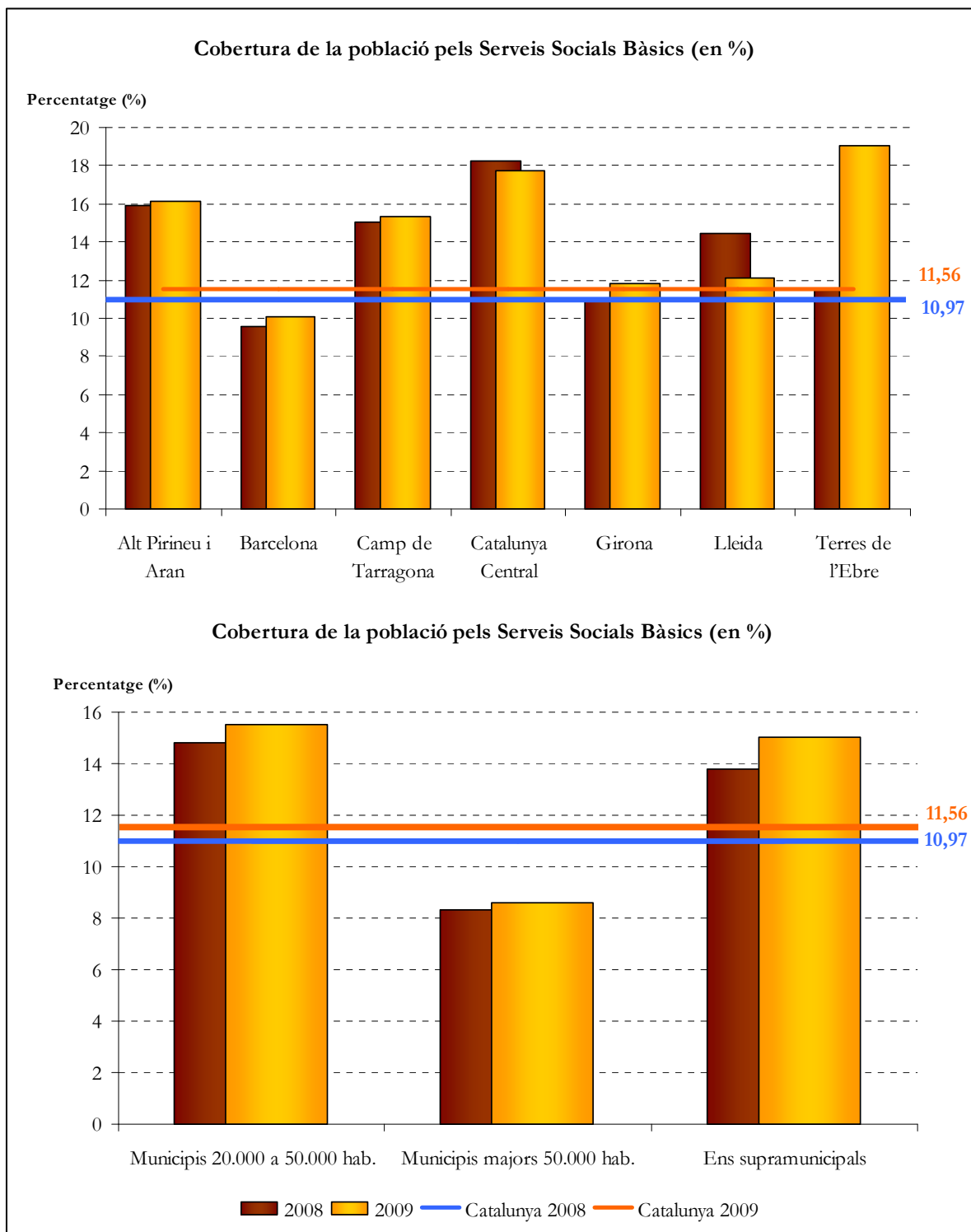
Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009

Padró oficial d'habitants, dades a 1 de gener, 2008 i 2009

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	% població	Mostra (%)	% població	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	16,12	100,0	15,91	100,0
Barcelona	10,06	100,0	9,57	97,9
Camp de Tarragona	15,31	100,0	15,05	83,3
Catalunya Central	16,67	100,0	18,27	88,9
Girona	11,83	100,0	10,92	100,0
Lleida	12,86	71,4	14,48	85,7
Terres de l'Ebre	19,02	100,0	11,44	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	15,08	97,4	14,81	97,3
Municipis de més de 50.000 hab.	8,61	100,0	8,32	91,3
Ens supramunicipals	15,11	92,5	13,76	95,0
Catalunya	11,53	97,0	10,97	95

Gràfics



IC5. Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili

Definició

L'indicador reflecteix el grau d'atenció de la població de 65 anys i més mitjançant el servei d'ajuda a domicili; l'indicador ofereix informació sobre la proporció de la població gran catalana que es beneficia d'aquest servei públic.

El valor de referència establert a la Disposició addicional segona de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, es situa en el **4%**.

Fórmula

$$\text{Cobertura} = \left[\frac{\text{Núm. persones ateses de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili}}{\text{Població de 65 anys i més de l'ens local}} \right] * 100$$

Unitat de mesura: percentatge de població de la franja d'edat

Fonts d'informació

Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

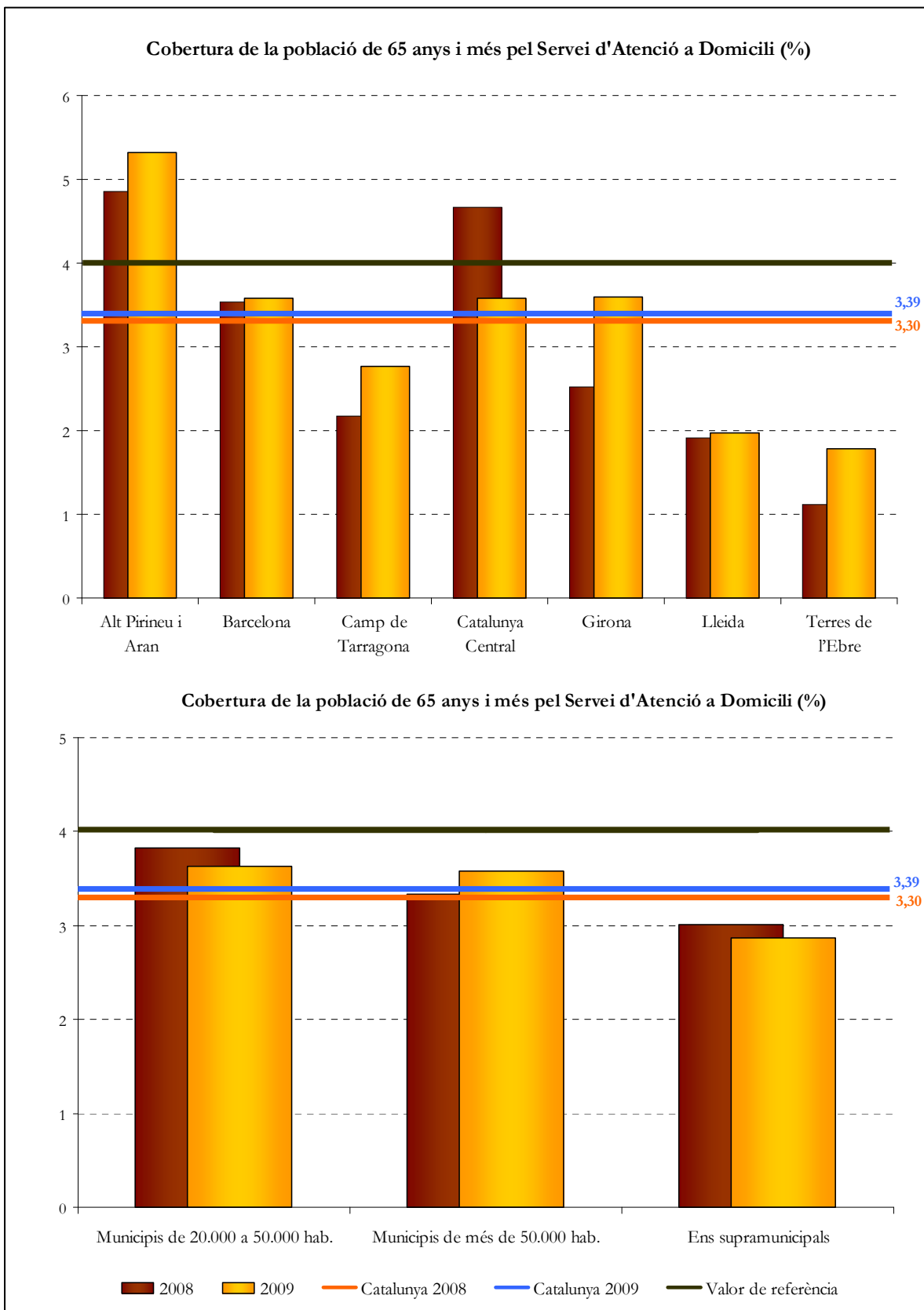
Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009

Padró oficial d'habitants, dades a 1 de gener, 2008 i 2009

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	% majors 65 a.	Mostra (%)	% majors 65 a.	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	5,32	100,0	4,86	100,0
Barcelona	3,58	95,7	3,53	97,9
Camp de Tarragona	2,76	100,0	2,18	91,7
Catalunya Central	3,58	100,0	4,66	100,0
Girona	3,59	100,0	2,52	100,0
Lleida	1,97	100,0	1,91	100,0
Terres de l'Ebre	1,78	100,0	1,11	83,3
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	3,64	97,4	3,82	97,3
Municipis de més de 50.000 hab.	3,58	100,0	3,33	95,7
Ens supramunicipals	2,86	95,0	3,01	97,5
Catalunya	3,39	98,0	3,30	97,0

Gràfics



IC6. Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció

Definició

L'indicador mostra la distribució de les persones ateses pel servei d'ajuda a domicili segons el seu perfil i la raó per la qual són ateses. Les persones ateses es classifiquen en tres perfils: persones en situació de dependència, menors en situació de risc social, i persones adultes en situació de risc social.

Fórmula

$$\text{Proporció de Persones en situació de dependència} = \left[\frac{\text{Núm. persones ateses pel servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de dependència}}{\text{Núm. total de persones ateses pel servei d'ajuda a domicili}} \right] * 100$$

$$\text{Proporció de persones en situació risc social - adults} = \left[\frac{\text{Núm. persones ateses pel servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de risc social - adults}}{\text{Núm. total de persones ateses pel servei d'ajuda a domicili}} \right] * 100$$

$$\text{Proporció de persones en situació de risc social - menors} = \left[\frac{\text{Núm. persones ateses pel servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de risc social - menors}}{\text{Núm. Total de persones ateses pel servei d'ajuda a domicili}} \right] * 100$$

Unitat de mesura: percentatge sobre el total de persones ateses

Fonts d'informació

Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Registres de les prestacions vinculades a la Llei de la Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència, proporcionats per ProdeP, 2008 i 2009

Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009

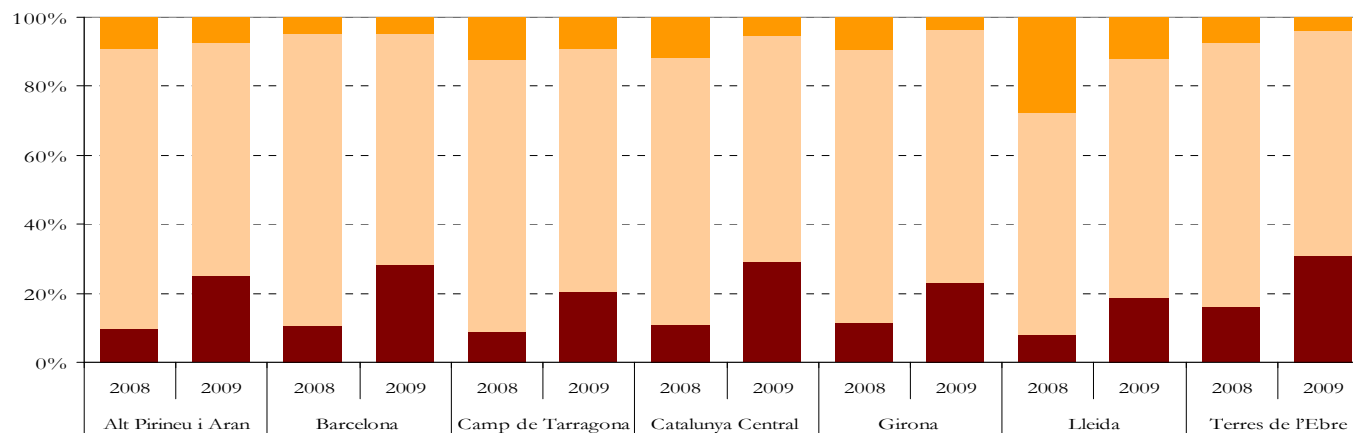


Resultats

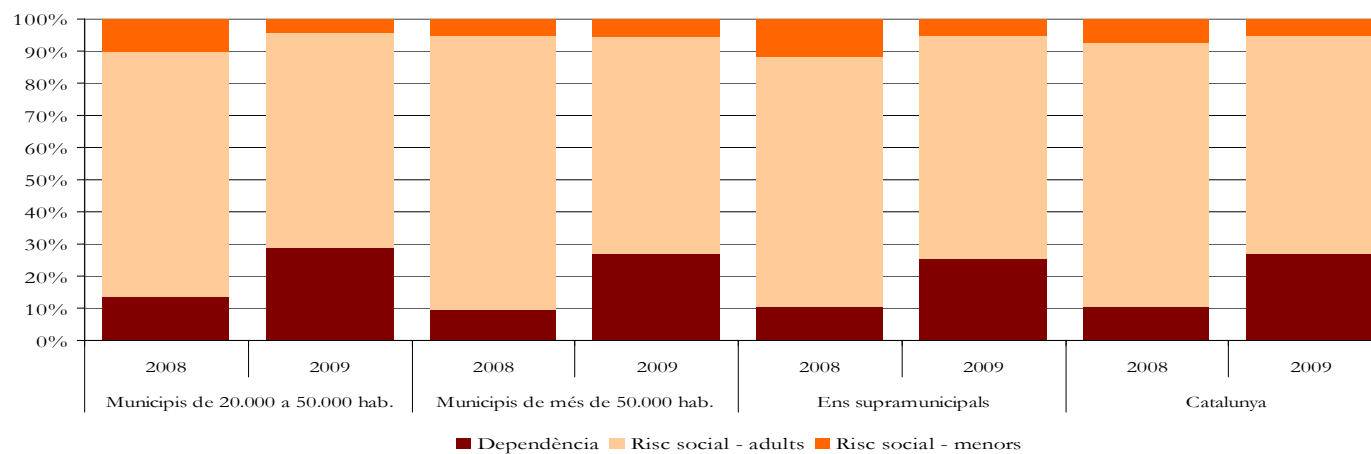
Perfil d'atenció	Dependència (%)		Risc social menors (%)		Risc social adults (%)		Mostra	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Any								
Alt Pirineu i Aran	25,1	9,5	7,6	9,0	67,4	81,5	100,0	83,3
Barcelona	28,3	10,5	4,8	4,8	66,8	84,7	97,9	66,0
Camp de Tarragona	19,0	9,1	8,7	12,4	68,7	78,6	100,0	5,0
Catalunya Central	29,3	11,0	5,4	11,7	65,3	77,3	100,0	77,8
Girona	22,9	11,4	3,6	9,2	73,5	79,4	100,0	84,6
Lleida	18,8	8,2	12,2	27,7	69,0	64,1	100,0	57,1
Terres de l'Ebre	31,0	16,1	4,0	7,3	65,0	76,6	100,0	50,0
Municipis de 20.000 a 50.000 ha	29,0	13,7	4,4	10,1	66,6	76,2	100,0	67,6
Municipis de més de 50.000 ha	27,0	9,8	5,7	5,4	67,3	84,8	100,0	65,2
Ens supramunicipals	25,2	10,2	5,0	11,8	69,0	77,9	95,0	75,0
Catalunya	26,9	10,5	5,4	7,4	67,6	82,1	99,0	70,0

Gràfics

Distribució de les persones usuàries del servei d'atenció a domicili per perfils (en percentatges)



Distribució de les persones usuàries del servei d'atenció a domicili per perfils (en percentatge)



IC7. Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social

Definició

Mesura el temps mensual que la persona usuària, per motiu d'una situació de risc social, ha estat atesa pel servei d'ajuda a domicili.

Aquest indicador ha sofert una modificació en la seva definició respecte a l'any 2008. Per tal d'oferir informació rellevant, en les situacions d'infants en risc social atesos pel servei d'ajuda a domicili, s'ha pres com a referència la unitat familiar i no el nombre de persones que la componen per tal de no desvirtuar la feina realitzada en termes d'intensitat.

Fórmula

$$\text{Intensitat} = \left[\frac{\text{Total d'hores d'ajuda a domicili per risc social}}{\text{N. persones/famílies ateses pel servei d'ajuda a domicili per risc social}} \right] / 12$$

Unitat de mesura: hores mensuals per persona o unitat familiar

Fonts d'informació

Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009

Mapa de serveis socials, actualització 2008

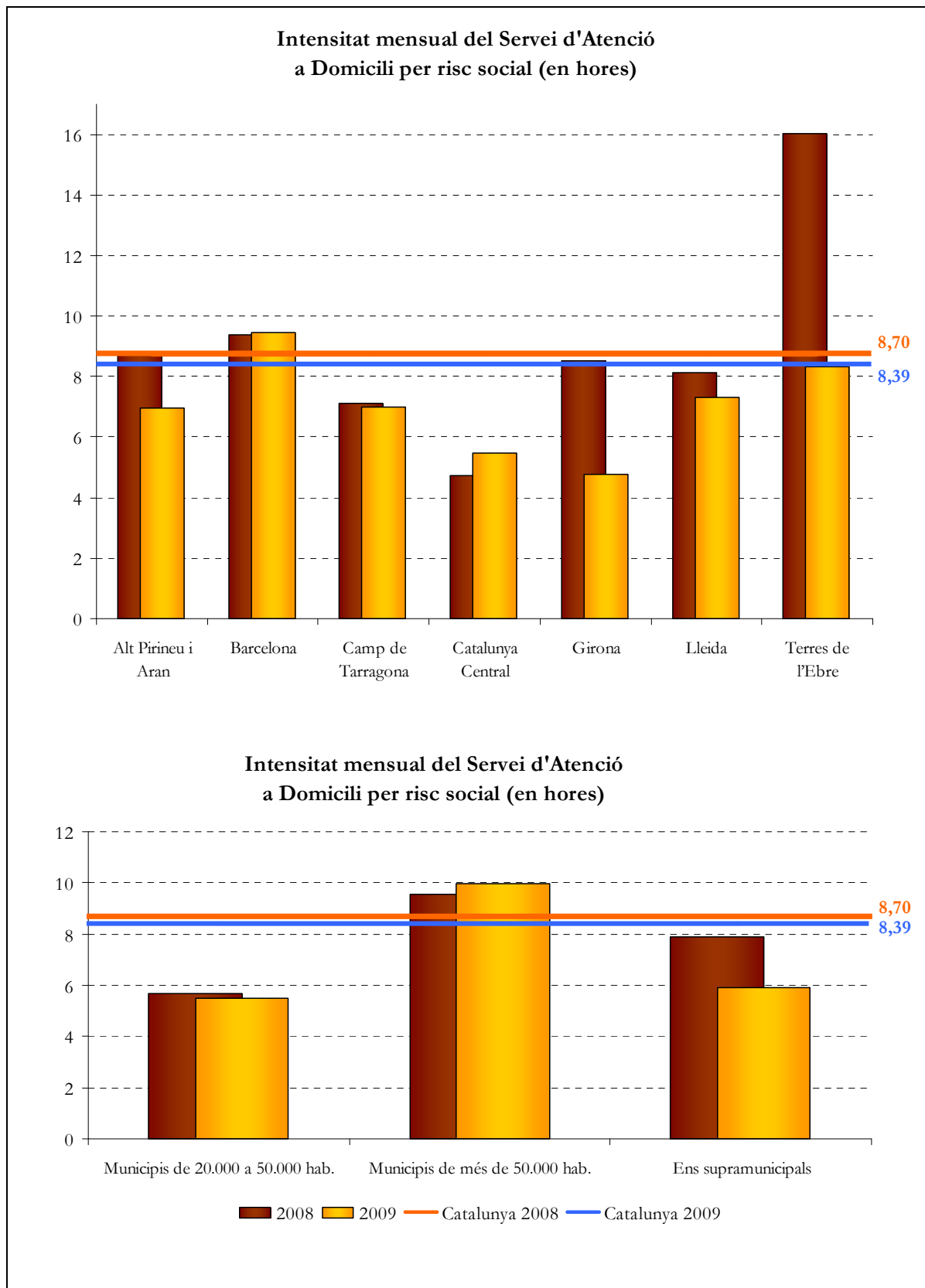
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Registres d'activitat del servei d'ajuda a domicili (social), segons registre ICASS d'hores justificades, 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	Hores/mes	Mostra (%)	Hores/mes	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	6,97	100,0	8,73	83,3
Barcelona	9,47	97,9	9,36	61,7
Camp de Tarragona	7,01	100,0	7,10	75,0
Catalunya Central	5,48	100,0	4,74	77,8
Girona	4,78	100,0	8,53	84,6
Lleida	7,32	100,0	8,13	57,1
Terres de l'Ebre	8,32	100,0	16,04	50,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	5,49	100,0	5,67	67,6
Municipis de més de 50.000 hab.	9,98	100,0	9,56	56,5
Ens supramunicipals	5,92	95,0	7,89	75,0
Catalunya	8,39	99,0	8,70	68,0

Gràfics



IC8. Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència

Definició

Mesura el temps mensual que la persona usuària, per motiu de la seva situació de dependència ha estat atesa pel servei d'ajuda a domicili, mitjançant una prestació vinculada al Pla Individual d'Atenció (PIA) a l'empara de la Llei 39/2006, LAPAD.

Fórmula

$$\text{Intensitat} = \left[\frac{\text{Total d'hores d'ajuda a domicili per dependència}}{\text{Nombre de persones ateses pel servei d'ajuda a domicili per dependència}} \right] / 12$$

Unitat de mesura: hores mensuals per persona atesa.

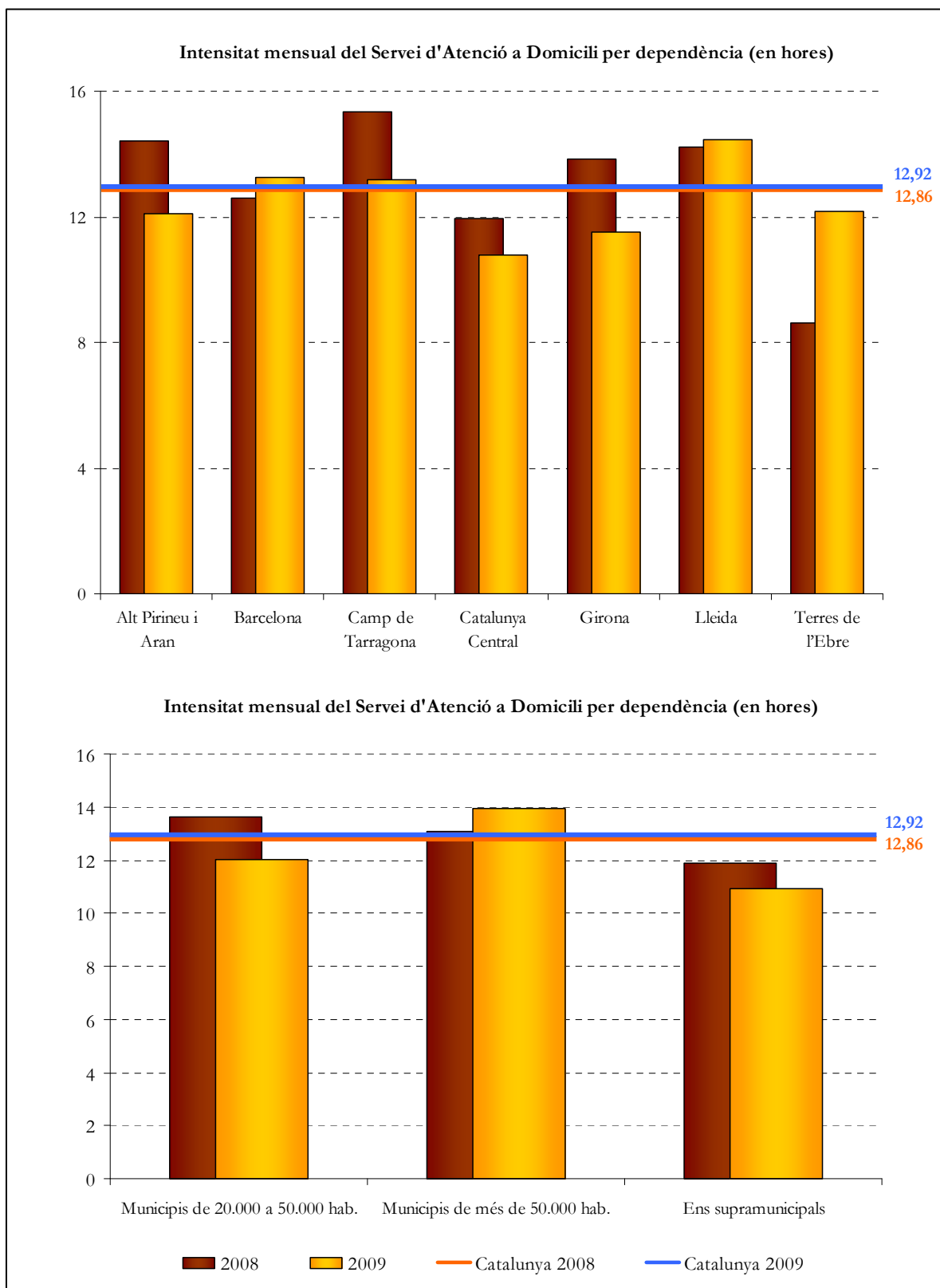
Fonts d'informació

Registres de les prestacions vinculades a la Llei de la Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència, proporcionats per ProdeP, 2008 i 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	Hores/mes	Mostra (%)	Hores/mes	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	12,11	100,0	14,43	83,3
Barcelona	13,27	100,0	12,60	100,0
Camp de Tarragona	13,17	100,0	15,35	83,3
Catalunya Central	10,77	100,0	11,93	100,0
Girona	11,51	100,0	13,83	100,0
Lleida	14,44	85,7	14,22	85,7
Terres de l'Ebre	12,17	100,0	8,60	66,7
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	12,02	100,0	13,62	91,9
Municipis de més de 50.000 hab.	13,92	100,0	13,07	100,0
Ens supramunicipals	10,91	95,0	11,88	92,5
Catalunya	12,92	99,0	12,86	94,0

Gràfics



IC9. Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de teleassistència

Definició

Mesura el grau d'atenció de les persones majors de 65 anys per part del servei de teleassistència respecte al total de persones d'aquest grup d'edat.

Fórmula

$$\text{Cobertura} = \left[\frac{\text{Núm. persones de 65 anys i més ateses pel servei de teleassistència}}{\text{Població de 65 anys i més de l'ens local}} \right] * 100$$

Unitat de mesura: percentatge sobre població de la franja d'edat.

Fonts d'informació

Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

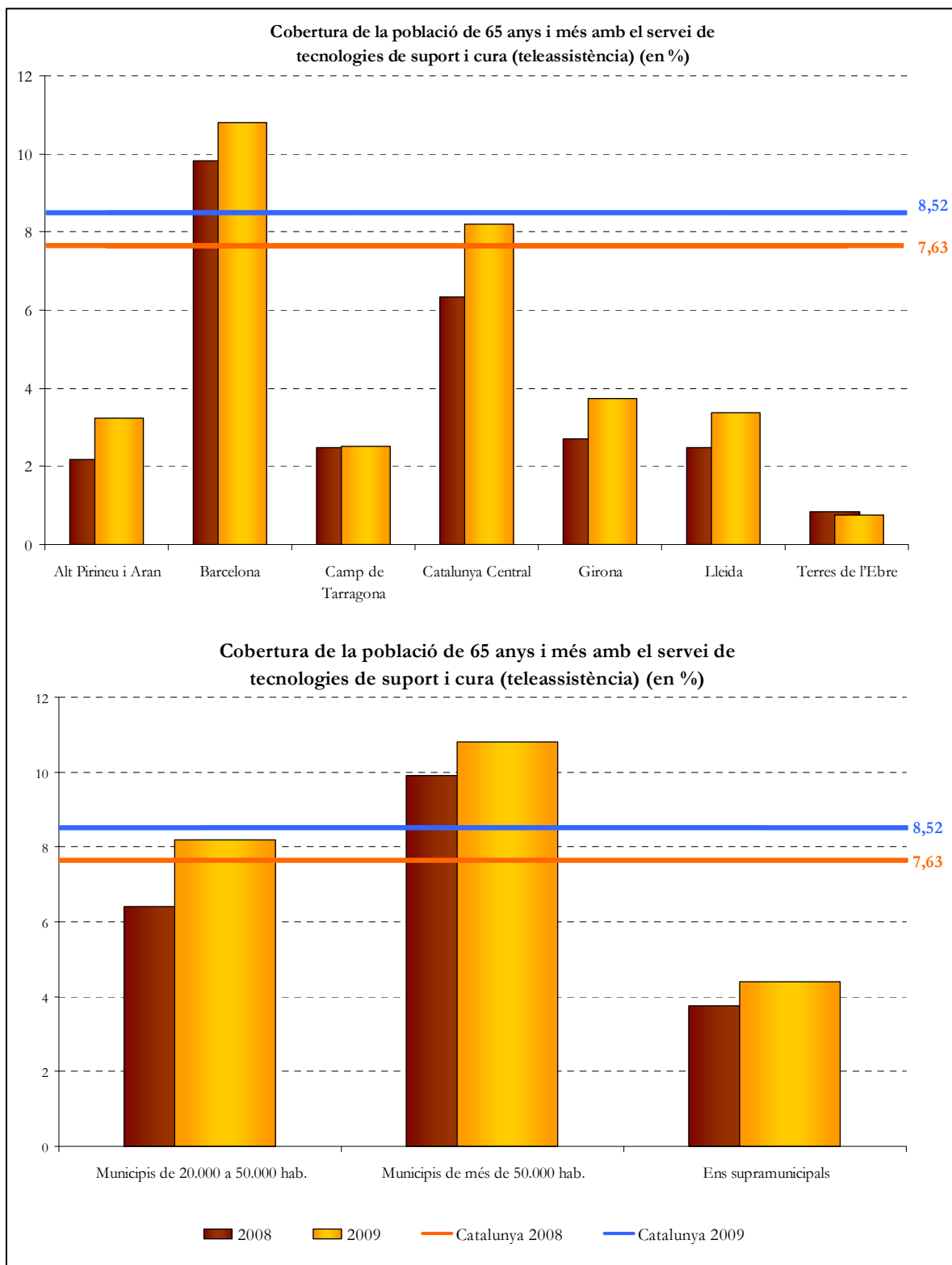
Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Padró oficial d'habitants, dades a 1 de gener de 2008 i 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	% majors de 65 anys	Mostra (%)	% majors de 65 anys	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	3,24	100,0	2,19	100,0
Barcelona	10,80	100,0	9,81	100,0
Camp de Tarragona	2,52	100,0	2,47	91,7
Catalunya Central	8,22	100,0	6,33	100,0
Girona	3,73	100,0	2,72	100,0
Lleida	3,38	100,0	2,47	100,0
Terres de l'Ebre	0,74	83,3	0,84	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	8,19	97,4	6,42	97,3
Municipis de més de 50.000 hab.	10,81	100,0	9,90	100,0
Ens supramunicipals	4,39	97,5	3,75	100,0
Catalunya	8,52	99,0	7,63	99,0

Gràfics



IC10. Places de centre obert per a la població menor d'edat

Definició

Mesura l'oferta que l'ens local té en serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents menors de 18 anys en relació amb la població a la qual s'adreça. Aquest indicador s'ha aplicat únicament en els casos en què la fórmula de prestació del servei és mitjançant centres oberts.

Fórmula

$$\text{Oferta} = \left[\frac{\text{Núm. de places de serveis d'intervenció socioeducativa (centres oberts)}}{(\text{Població menor de 18 anys} / 1000)} \right]$$

Unitat de mesura: nombre de places per cada 1.000 persones de la franja d'edat.

Fonts d'informació

Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

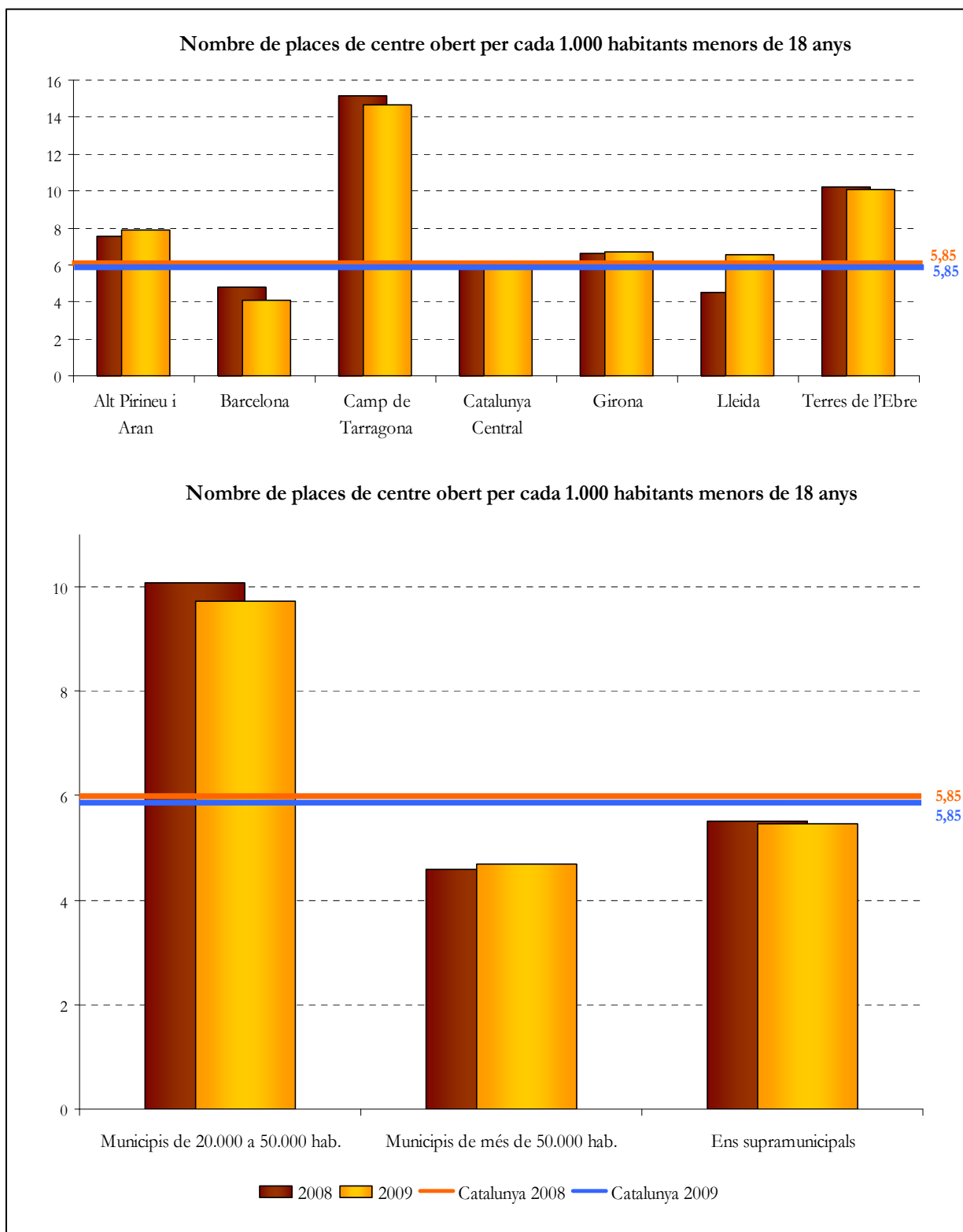
Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Padró oficial d'habitants, dades a 1 de gener de 2008 i 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	Places per 1.000 hab.	Mostra (%)	Places per 1.000 hab.	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	7,92	40,0	7,55	33,3
Barcelona	4,06	91,5	4,82	91,5
Camp de Tarragona	14,65	84,6	15,13	75,0
Catalunya Central	5,84	77,8	6,15	66,7
Girona	6,92	92,3	6,66	76,9
Lleida	6,59	57,1	4,51	57,1
Terres de l'Ebre	10,06	66,7	10,19	66,7
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	9,73	97,4	10,08	97,3
Municipis de més de 50.000 hab.	4,68	87,0	4,60	87,0
Ens supramunicipals	5,46	65,0	5,52	55,00
Catalunya	5,85	83,0	5,85	78,0

Gràfics



Indicadors de Qualitat

IC11. Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització

Definició

Recull la mitjana estimada de dies naturals que transcorren entre la sol·licitud que una persona fa per ser atesa pels professionals dels equips bàsics d'atenció social i el dia en què se l'atén efectivament.

Fórmula

És una dada estimada que proporciona cada ens local.

Unitat de mesura: nombre de dies naturals.

Fonts d'informació

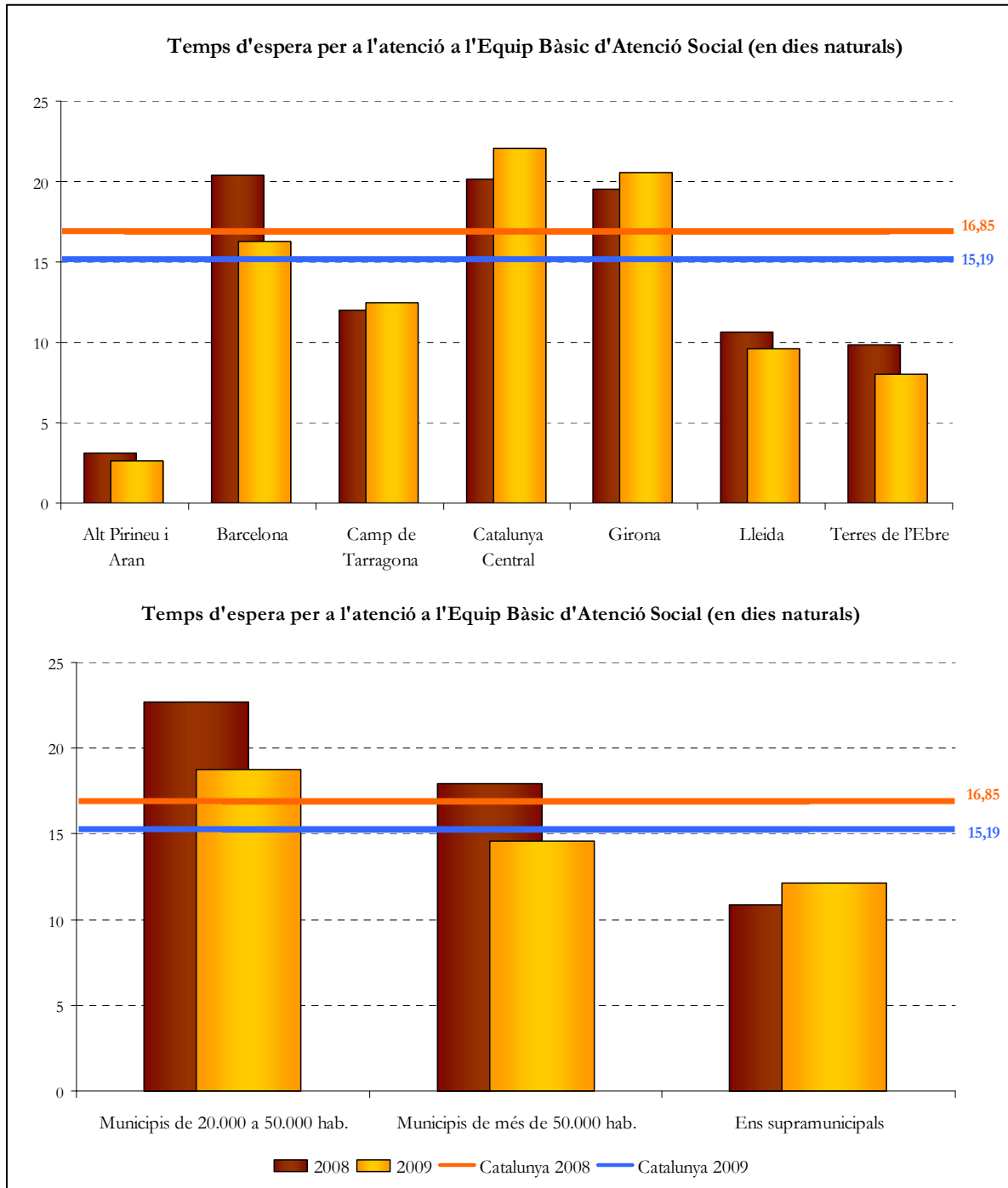
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	Núm. dies	Mostra (%)	Núm. dies	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	2,60	100,0	3,08	100,0
Barcelona	16,29	95,7	20,4	95,7
Camp de Tarragona	12,45	100,0	12,00	91,7
Catalunya Central	22,08	88,9	20,13	88,9
Girona	20,54	100,0	19,54	100,0
Lleida	9,57	100,0	10,64	100,0
Terres de l'Ebre	7,98	83,3	9,83	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	18,77	92,1	22,66	94,6
Municipis de més de 50.000 hab.	14,57	95,7	17,93	100,0
Ens supramunicipals	12,15	95,0	10,84	95,0
Catalunya	15,19	96,0	16,85	96,0

Gràfics



IC12. Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili

Definició

Recull la mitjana estimada de dies naturals que transcorren entre el moment en què s'aprova el servei d'ajuda a domicili i el moment en què aquest servei s'inicia.

Fórmula

És una dada estimada que proporciona cada ens local.

Unitat de mesura: nombre de dies naturals

Fonts d'informació

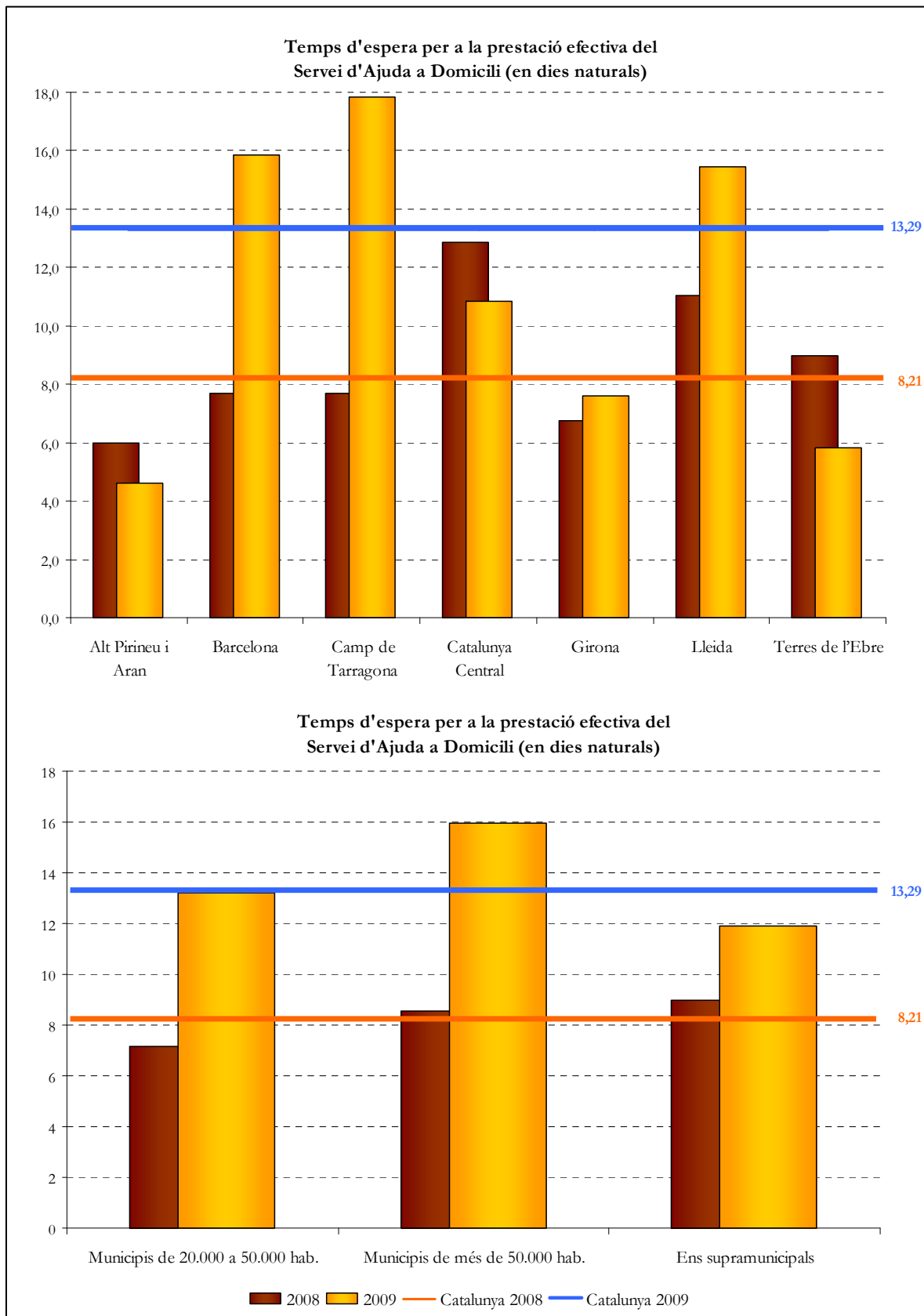
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	Núm. dies	Mostra (%)	Núm. dies	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	4,60	100,0	6,00	100,0
Barcelona	15,84	93,6	7,69	93,6
Camp de Tarragona	17,85	100,0	7,70	83,3
Catalunya Central	10,83	100,0	12,88	88,9
Girona	7,62	100,0	6,75	92,3
Lleida	15,44	85,7	11,05	85,7
Terres de l'Ebre	5,82	100,0	9,00	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	13,20	94,7	7,17	91,9
Municipis de més de 50.000 hab.	15,93	91,3	8,55	95,7
Ens supramunicipals	11,92	95,0	8,99	90,0
Catalunya	16,51	96,0	8,21	92,0

Gràfics



IC13. Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials bàsics

Definició

Identifica l'existència, o no, d'un pla general de qualitat per als serveis socials bàsics oferts per l'ens local. Es defineix com a pla de qualitat el document aprovat pels òrgans de govern corresponents que regula la garantia d'uns estàndards de qualitat.

Fórmula

Es tracta d'un indicador dicotòmic en el qual les respostes són "Sí"/"No".

Presentació dels resultats: percentatge de cada situació.

Fonts d'informació

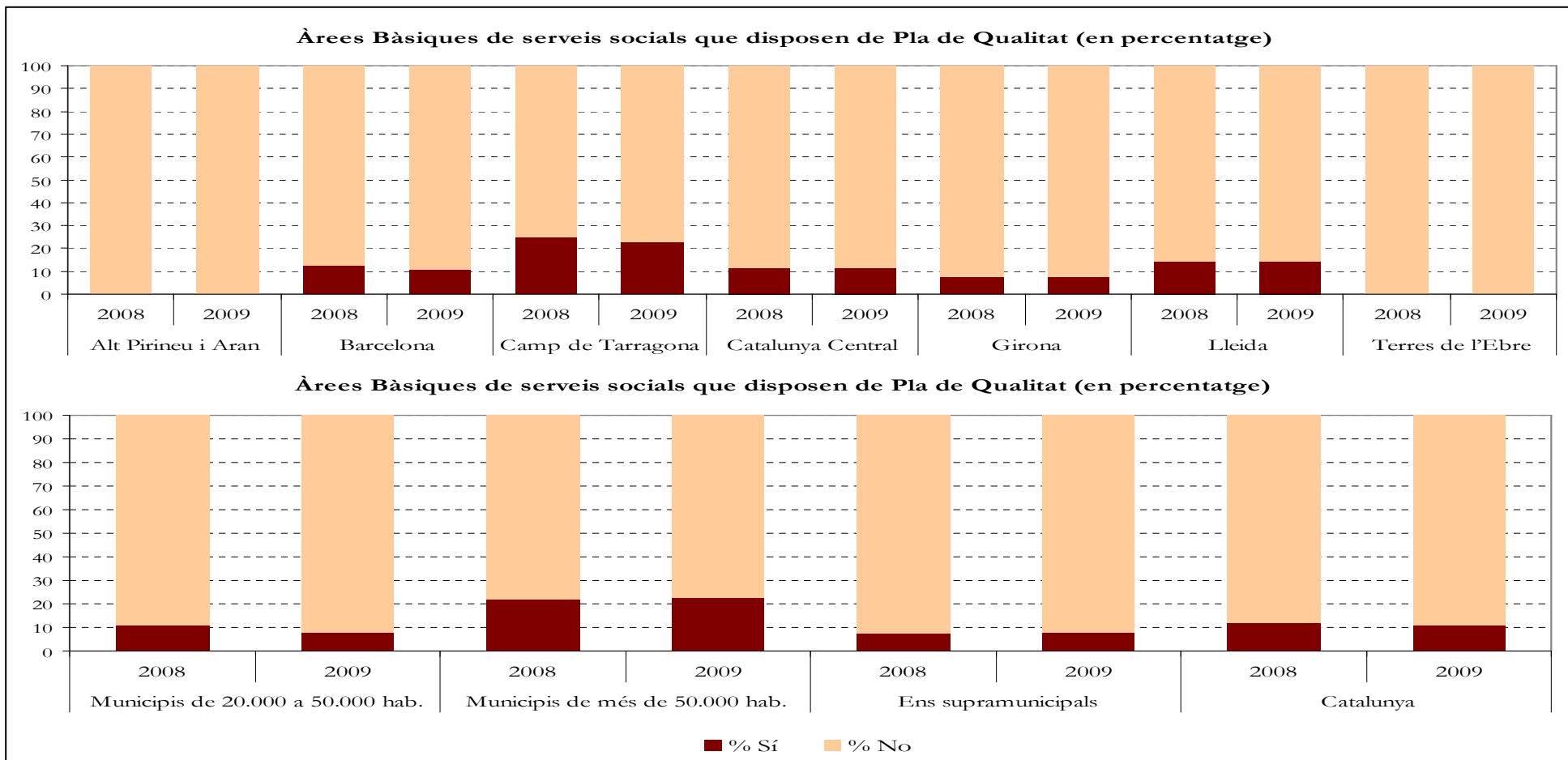
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Resultats

	Any 2009			Any 2008		
	Sí (%)	No (%)	Mostra (%)	Sí (%)	No (%)	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	0	100,0	100,0	0	100,0	100,0
Barcelona	10,9	89,1	97,9	12,8	87,2	100,0
Camp de Tarragona	23,1	76,9	100,0	25,0	75,0	100,0
Catalunya Central	11,1	88,9	100,0	11,1	88,9	100,0
Girona	7,7	92,3	100,0	7,7	92,3	100,0
Lleida	14,3	85,7	100,0	14,3	85,7	100,0
Terres de l'Ebre	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	7,9	92,1	100,0	10,8	89,2	100,0
Municipis de més de 50.000 hab.	22,7	77,3	95,7	21,7	78,3	100,0
Ens supramunicipals	7,7	92,3	97,5	7,5	92,5	100,0
Catalunya	11,1	88,9	99,0	12,0	88,0	100,0

Gràfics



C14. Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes

Definició

Identifica l'existència o inexistència d'un sistema de recollida i gestió de les queixes i reclamacions de la ciutadania envers els serveis socials de competència pròpia de cada ens local.

Fórmula

Aquest és un indicador de resposta sobre opcions estandarditzades:

- No existeix cap sistema.
- Existeix un sistema de recollida de queixes i reclamacions
- Existeix un sistema de gestió de les queixes i reclamacions (anàlisi i resposta)

Unitat de mesura: percentatges de cada situació.

Fonts d'informació

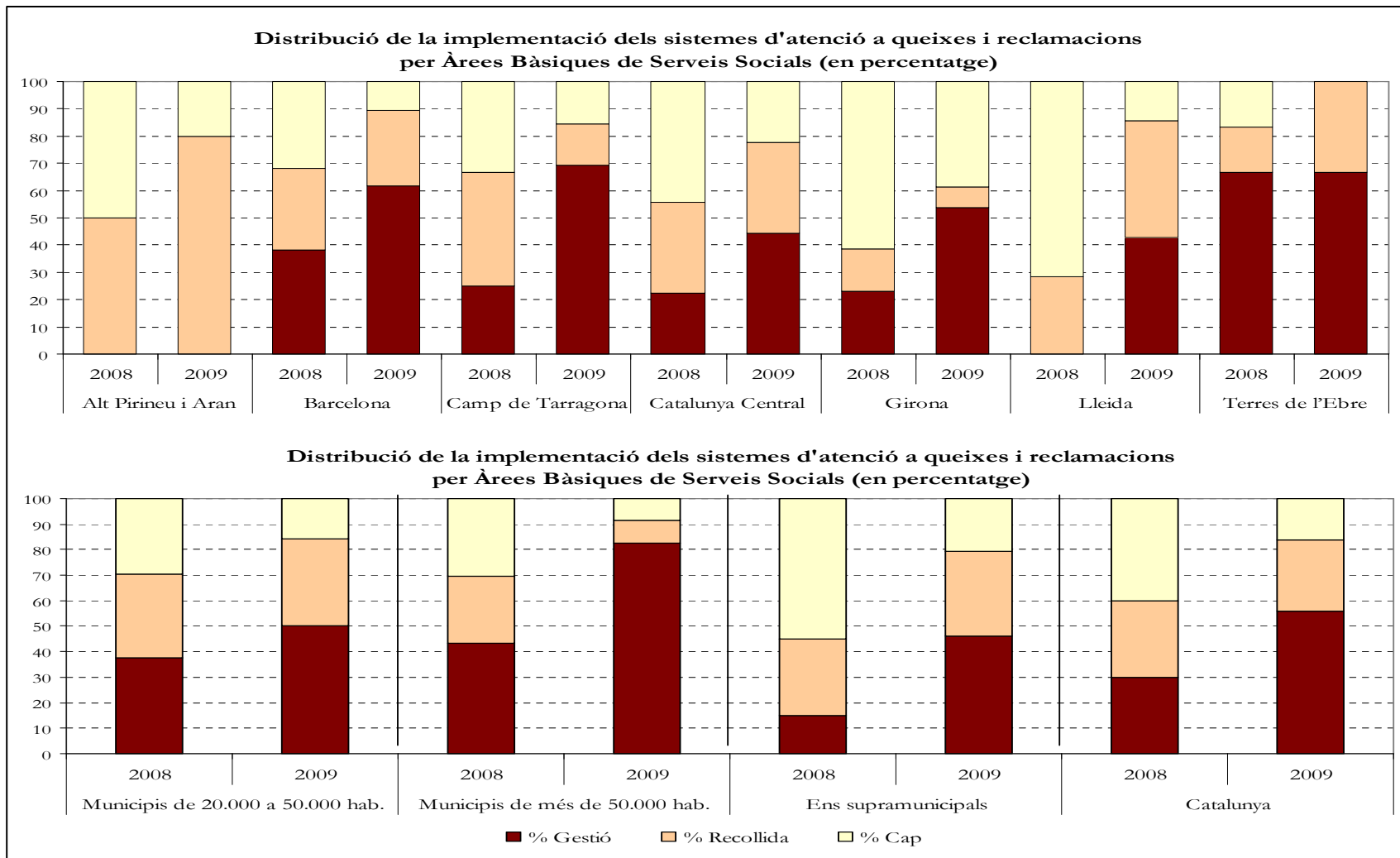
Recull de dades estadístiques del Pla d'actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009.

Resultats

Sistemes d'atenció a queixes i reclamacions	Cap (%)		Recollida (%)		Gestió (%)		Mostra (%)	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Any								
Alt Pirineu i Aran	20,0	50,0	80,0	50,0	0,0	0,0	100	100
Barcelona	10,6	31,9	27,8	29,8	61,7	38,3	100	100
Camp de Tarragona	15,4	33,3	15,4	41,7	69,2	25,0	100	100
Catalunya Central	22,2	44,4	33,3	33,3	44,4	22,2	100	100
Girona	38,5	61,5	7,7	15,4	53,8	23,1	100	100
Lleida	14,3	71,4	42,9	28,6	42,9	0,0	100	100
Terres de l'Ebre	0,0	16,7	33,3	16,7	66,7	66,7	100	100
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	15,8	29,7	34,2	32,4	50,0	37,8	100	100
Municipis de més de 50.000 hab.	8,7	30,4	4,7	26,1	82,6	43,5	100	100
Ens supramunicipals	20,0	55,0	32,5	30,0	45,0	15,0	100	100
Catalunya	16,0	40,0	28,0	30,0	56,0	30,0	100	100

Gràfics



Indicadors d'Organització

IC15. Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics

Definició

Mesura la proporció de personal directiu en relació a la resta del personal dels serveis socials bàsics.

Aquest indicador no presenta comparació amb l'any 2008 degut a un canvi en el sistema de recollida d'informació que no permet la comparabilitat.

Fórmula

$$\text{Proporció de personal directiu} = \left[\frac{\text{Nombre de persones en el nivell directiu}}{\text{Personal Tècnic} + \text{Personal auxiliar} + \text{Personal de suport}} \right] * 100$$

Unitat de mesura: nombre de directius per cada 100 persones.

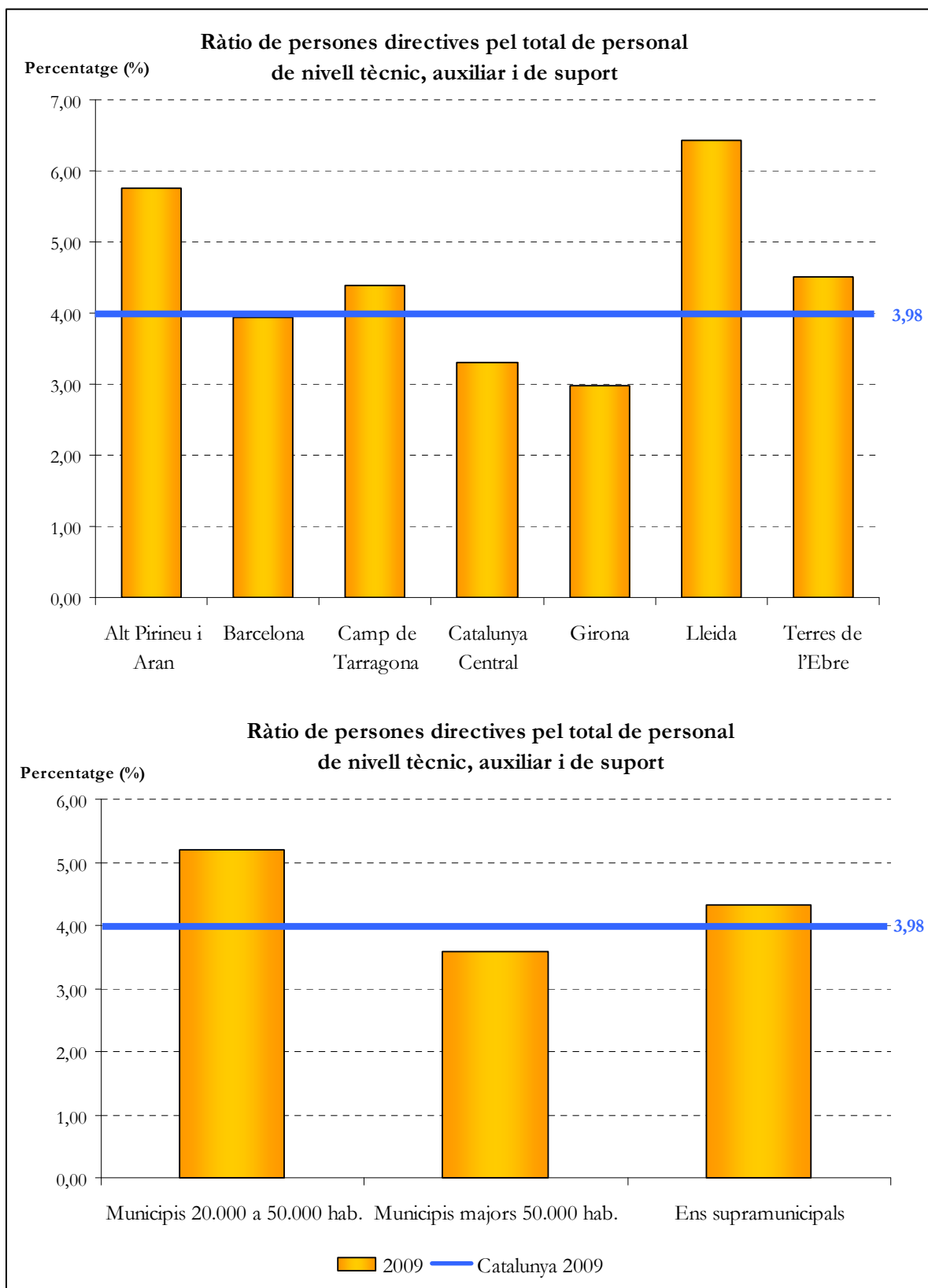
Fonts d'informació

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Resultats

	Any 2009	
	Nivell directiu per cada 100 tècnics, auxiliars i de suport	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	5,76	100,0
Barcelona	3,93	93,6
Camp de Tarragona	4,39	92,3
Catalunya Central	3,30	88,9
Girona	2,98	100,0
Lleida	6,43	85,7
Terres de l'Ebre	4,50	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	5,19	92,1
Municipis de més de 50.000 hab.	3,58	100,0
Ens supramunicipals	4,32	90,0
Catalunya	3,98	94,0

Gràfics



IC16. Percentatge de personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics

Definició

Mesura la proporció de personal que té una relació contractual estable amb l'ens local sobre el total de persones que treballen en els serveis socials bàsics. Es considera personal fix a totes aquelles persones que tenen una relació contractual directa amb l'ens local, tant de caràcter laboral indefinit, com a funcionari/ària de carrera o interí/ina.

Aquest indicador no presenta comparació amb l'any 2008 degut a un canvi en el sistema de recollida d'informació que no permet la comparabilitat.

Fórmula

$$\text{Percentatge de personal fix} = \left[\frac{\text{Nombre de personal dels serveis socials bàsics amb contracte fix}}{\text{Nombre total de personal dels serveis socials bàsics}} \right] * 100$$

Unitat de mesura: percentatge sobre total de treballadors/es.

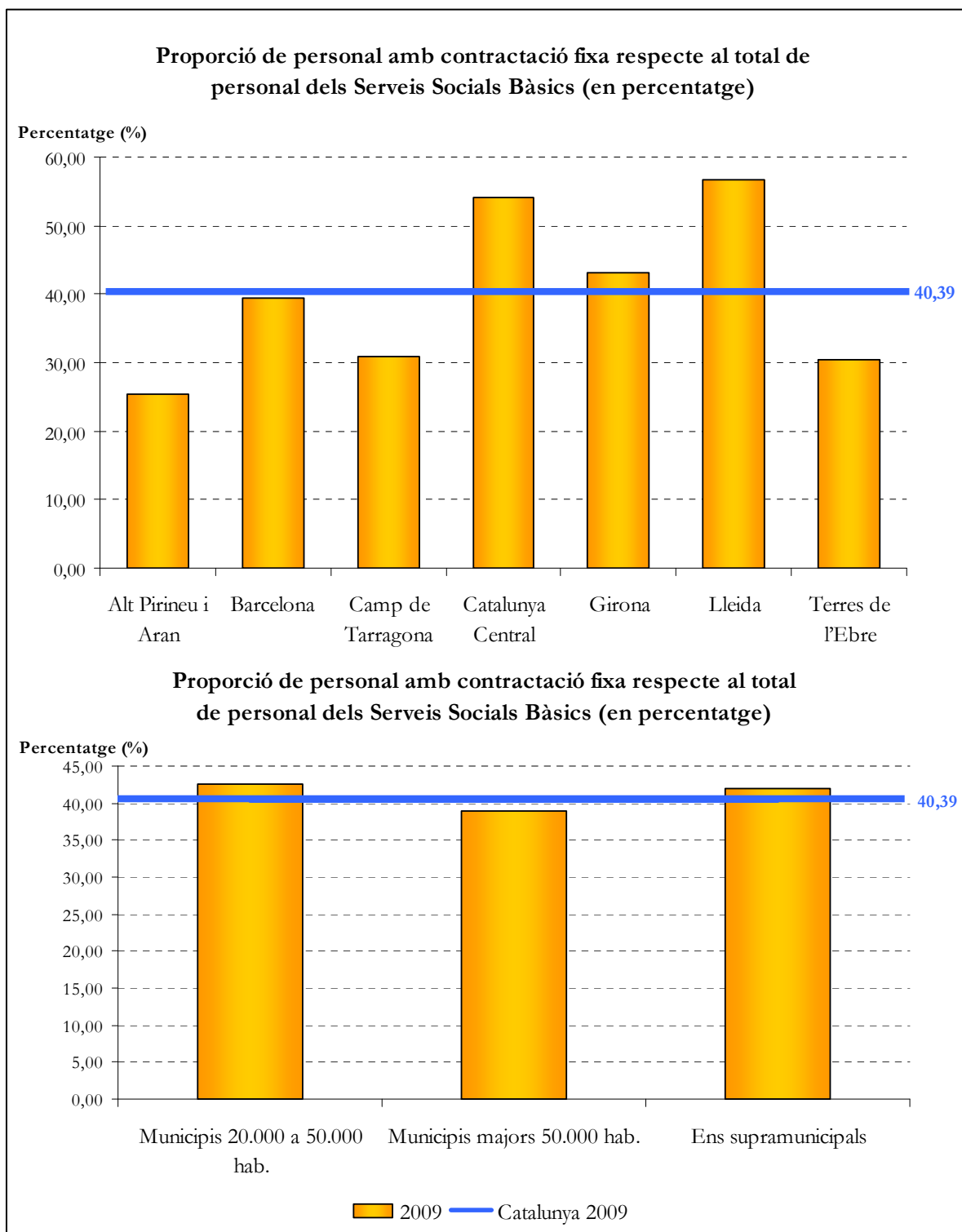
Fonts d'informació

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Resultats

	Any 2009	
	Percentatge de personal amb contractació fixa	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	25,36	100,0
Barcelona	39,32	85,1
Camp de Tarragona	30,77	84,6
Catalunya Central	54,16	77,8
Girona	43,22	100,0
Lleida	56,66	71,4
Terres de l'Ebre	30,51	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	42,53	86,8
Municipis de més de 50.000 hab.	38,82	95,7
Ens supramunicipals	42,05	80,0
Catalunya	40,39	87,0

Gràfics



IC17. Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar de la plantilla dels serveis socials bàsics

Definició

Mesura el temps destinat a la formació contínua que reben els i les professionals de nivell directiu, tècnic i auxiliar del conjunt dels serveis socials bàsics prestats per l'ens local.

Fórmula

$$\text{Ràtio d'hores de formació anual per persona} = \left[\frac{\text{Nombre total d'hores de formació fetes per personal directiu, tècnic i auxiliar}}{\text{Nombre total de personal directiu, tècnic i auxiliar dels S.S.B.}} \right]$$

Unitat de mesura: hores anuals de formació per persona

Fonts d'informació

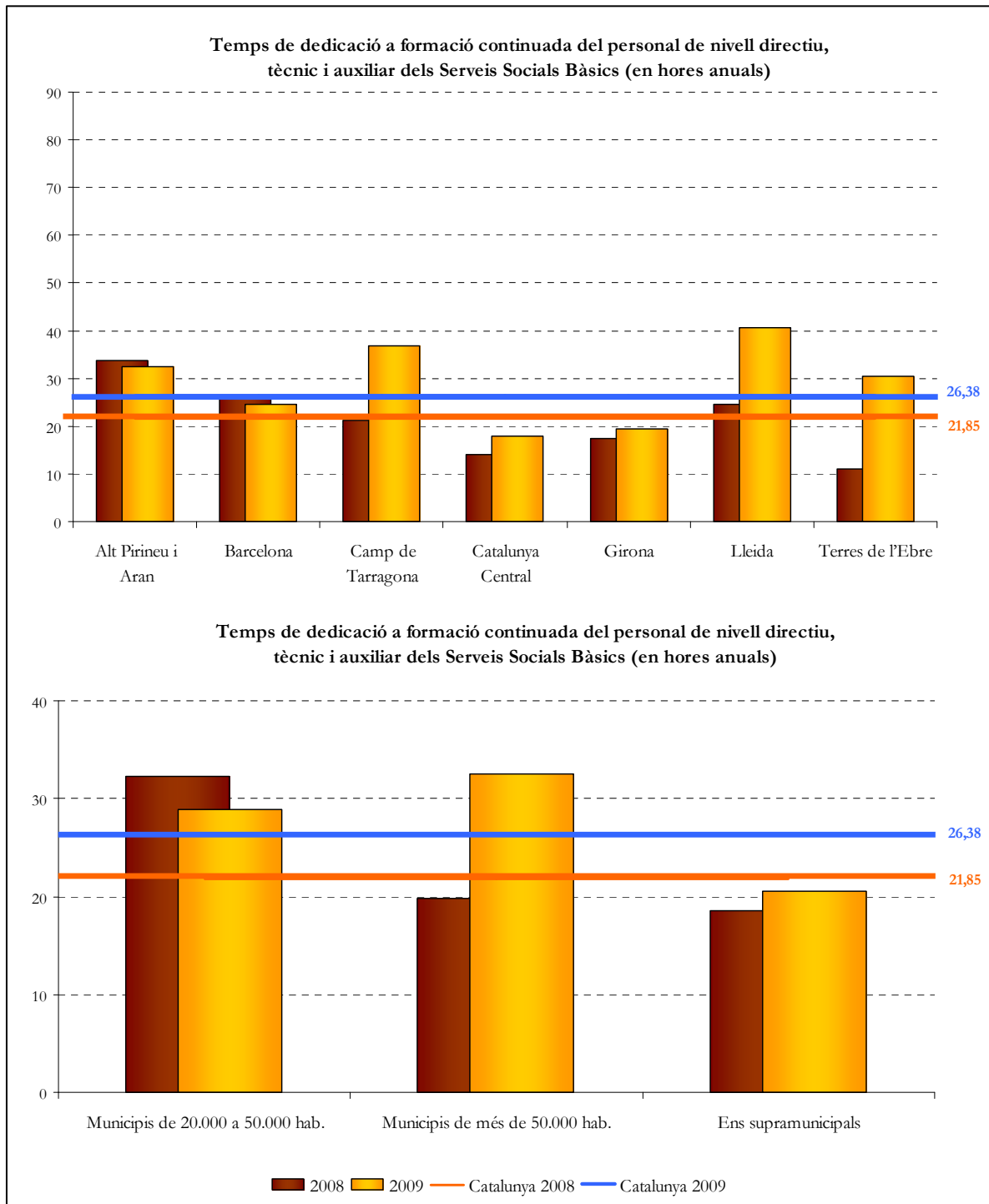
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	Hores/any	Mostra (%)	Hores/any	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	32,43	100,0	33,87	83,3
Barcelona	24,61	82,98	26,19	85,1
Camp de Tarragona	36,75	84,62	21,32	83,3
Catalunya Central	17,84	66,67	13,99	88,9
Girona	19,46	76,92	17,49	100,0
Lleida	40,74	85,71	24,62	85,7
Terres de l'Ebre	30,35	50,00	10,97	83,3
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	28,87	84,21	32,26	94,6
Municipis de més de 50.000 hab.	32,54	73,91	19,84	78,3
Ens supramunicipals	23,01	77,50	18,52	85,0
Catalunya	26,37	79,2	21,85	87,0

Gràfics



IC18. Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats

Definició

Mesura el grau d'informatització en la gestió dels serveis socials de l'ens local.

Fórmula

$$\text{Percentatge de serveis informatitzats} = \left[\frac{\text{Nombre de serveis socials prestats per l'ens local informatitzats}}{\text{Nombre total de Serveis Socials Bàsics prestats per l'ens local}} \right] * 100$$

Unitat de mesura: percentatge de serveis informatitzats.

Fonts d'informació

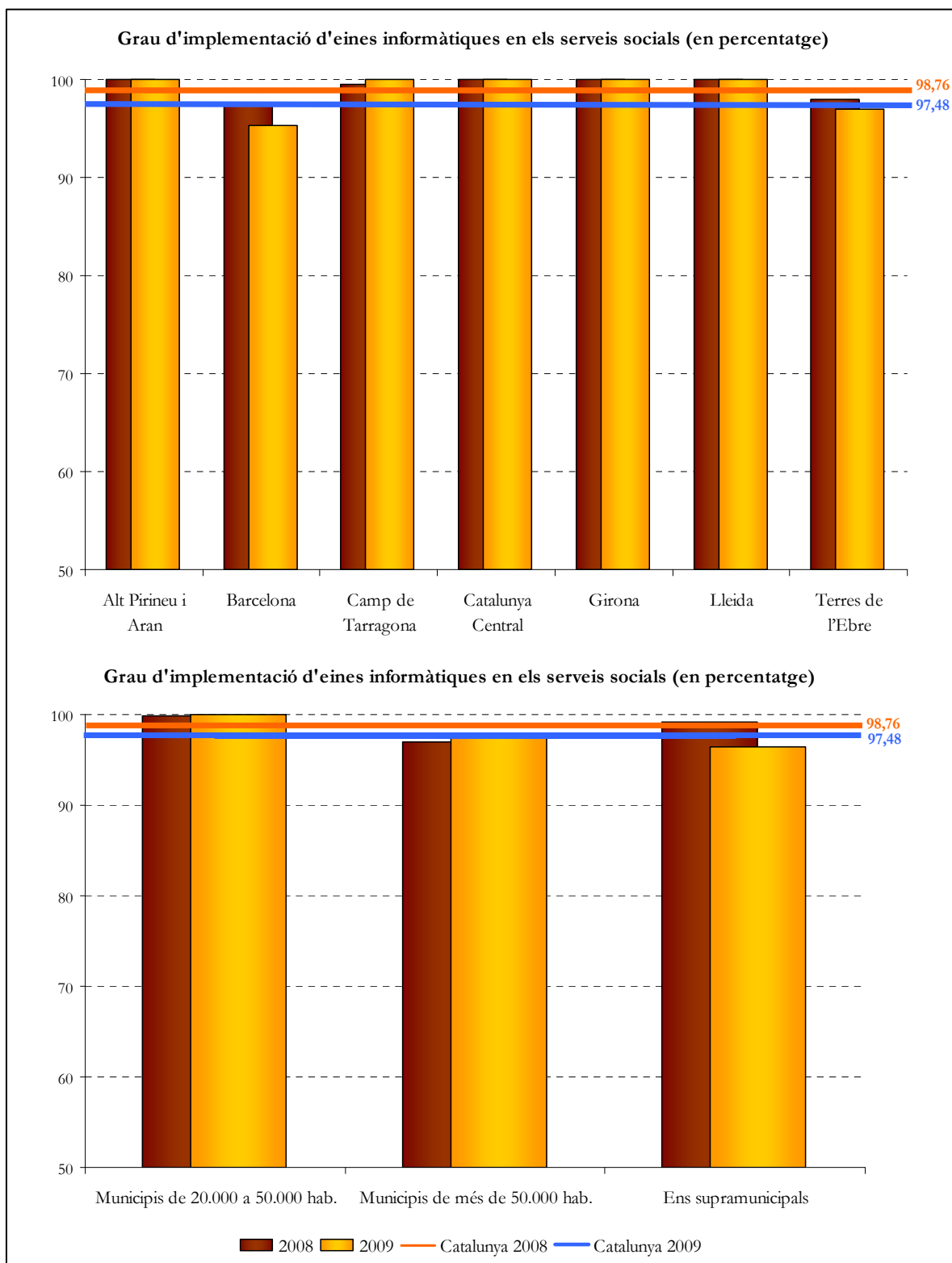
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	Percentatge de serveis	Mostra (%)	Percentatge de serveis	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	100,0	100,0	100,00	100,0
Barcelona	95,28	93,6	97,65	95,7
Camp de Tarragona	100,0	100,0	99,48	100,0
Catalunya Central	100,0	100,0	100,00	100,0
Girona	100,0	100,0	100,00	100,0
Lleida	100,0	71,4	100,00	100,0
Terres de l'Ebre	97,01	100,0	97,92	100,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	100,0	92,1	99,80	97,3
Municipis de més de 50.000 hab.	97,67	100,0	96,94	100,0
Ens supramunicipals	96,45	92,5	99,24	97,5
Catalunya	97,48	95,0	98,76	100,0

Gràfics



Indicadors de Finançament

IC19. Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent

Definició

Aquest indicador mostra l'esforç dels municipis per a la prestació dels serveis socials bàsics, sobre els quals tenen competència, en relació a la despesa total de l'ens local, inclosos els programes i actuacions preventives. Aquest indicador és aplicable únicament a les àrees bàsiques de serveis socials de titularitat municipal; això és degut al sistema de finançament per ingressos propis, dels consells comarcals que no permet la comparativa amb el sistema de finançament dels municipis.

Fórmula

$$\text{Pes dels serveis socials bàsics} = \left[\frac{\text{Despesa corrent en Serveis Socials Bàsics}}{\text{Despesa corrent de l'ens local}} \right] * 100$$

Unitat de mesura: percentatge de despesa en serveis socials.

Fonts d'informació

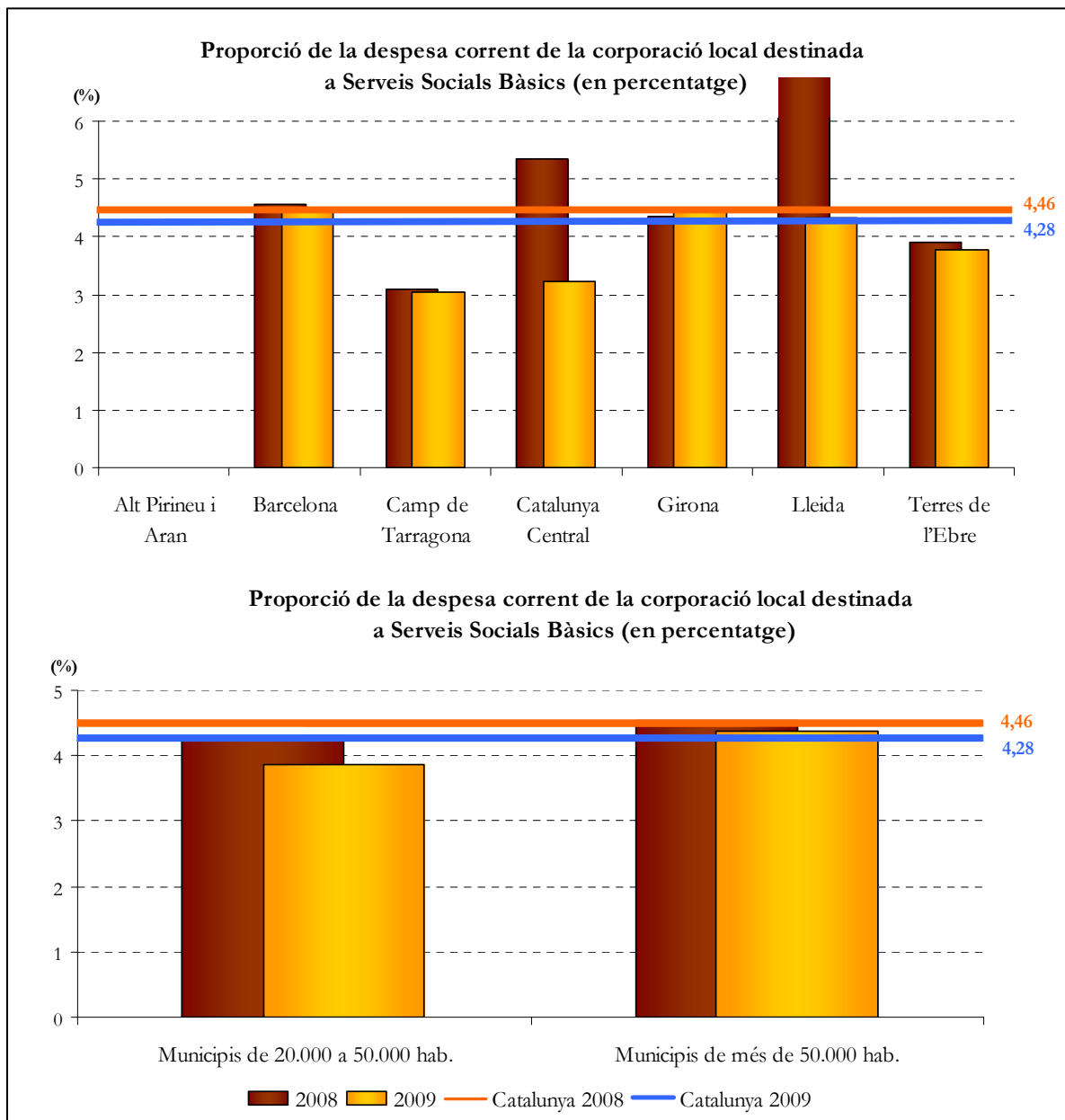
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	Percentatge sobre pressupost	Mostra (%)	Percentatge sobre pressupost	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran
Barcelona	4,49	70,7	4,56	78,0
Camp de Tarragona	3,04	85,7	3,08	100,0
Catalunya Central	3,23	100,0	5,34	100,0
Girona	4,50	100,0	4,34	83,3
Lleida	4,31	100,0	6,75	100,0
Terres de l'Ebre	3,77	50,0	3,91	50,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	3,88	76,3	4,30	86,5
Municipis de més de 50.000 hab.	4,38	78,3	4,54	73,9
Ens supramunicipals	n.a	n.a	n.a	n.a
Catalunya	4,28	77,05	4,46	81,7

Gràfics



IC20. Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics

Definició

Aquest indicador mostra l'esforç econòmic dels ens locals per prestar els serveis socials bàsics a la població de la seva àrea bàsica de serveis socials.

Fórmula

$$\text{Despesa corrent per habitant} = \left[\frac{\text{Despesa corrent en Serveis Socials Bàsics}}{\text{Població total de l'ens local}} \right] * 100$$

Unitat de mesura: euros per habitant

Fonts d'informació

Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

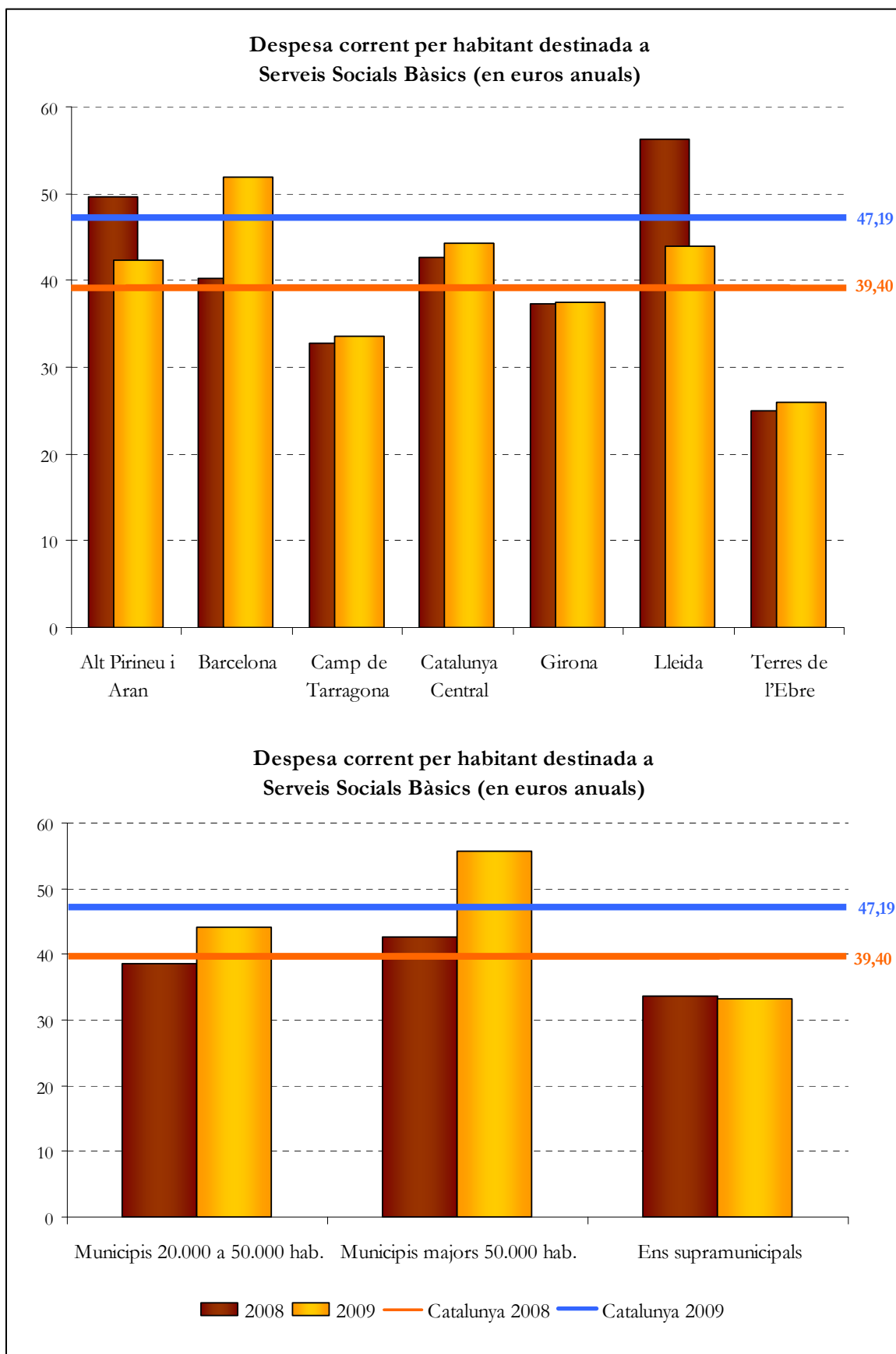
Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Padró Oficial de població, dades a 1 de gener, 2008 i 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	€ / habitant	Mostra	€ / habitant	Mostra
Alt Pirineu i Aran	42,34	100,0	49,56	16,7
Barcelona	51,83	95,7	40,18	87,2
Camp de Tarragona	33,54	100,0	32,78	83,3
Catalunya Central	44,32	88,9	42,71	55,6
Girona	37,49	100,0	37,26	76,9
Lleida	43,93	71,4	56,31	28,6
Terres de l'Ebre	25,88	83,3	25,04	50,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	44,08	97,4	38,66	94,6
Municipis de més de 50.000 hab.	55,50	95,7	42,64	95,7
Ens supramunicipals	33,15	87,5	33,63	37,5
Catalunya	47,19	94,0	39,40	72,0

Gràfics



IC21. Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya

Definició

L'indicador mesura el grau de finançament que els ens locals obtenen de la Generalitat per a la provisió de serveis socials bàsics. Aquest indicador inclou tots els ingressos provinents dels diferents Departaments de la Generalitat i les despeses totals dels serveis socials bàsics, inclosos els projectes preventius i comunitaris.

Fórmula

$$\text{Percentatge de finançament de la Generalitat} = \left[\frac{\text{Ingressos provinents de la Generalitat}}{\text{Ingressos totals dels Serveis Socials Bàsics}} \right] * 100$$

Unitat de mesura: percentatge sobre pressupost d'ingressos total

Fonts d'informació

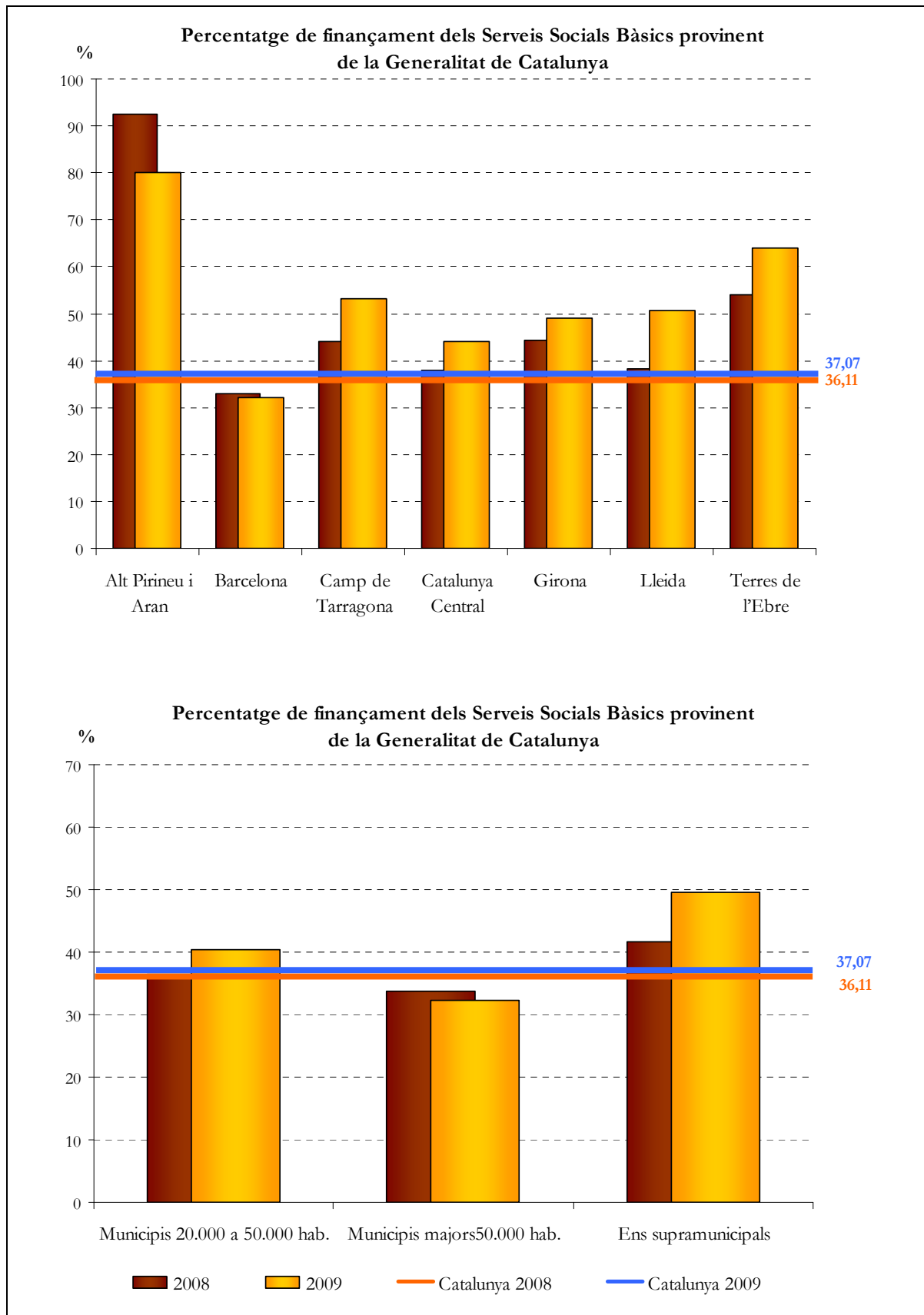
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009.

Resultats

	Any 2009		Any 2008	
	Percentatge sobre ingressos	Mostra (%)	Percentatge sobre ingressos	Mostra (%)
Alt Pirineu i Aran	80,08	100,0	92,63	16,7
Barcelona	32,11	95,7	32,86	87,2
Camp de Tarragona	53,26	100,0	43,98	75,0
Catalunya Central	44,12	88,9	37,87	55,6
Girona	49,05	100,0	44,26	76,9
Lleida	50,65	71,4	38,11	28,6
Terres de l'Ebre	63,94	83,3	54,00	50,0
Municipis de 20.000 a 50.000 hab.	40,31	97,4	36,41	91,9
Municipis de més de 50.000 hab.	32,23	95,7	33,73	95,7
Ens supramunicipals	49,62	87,5	41,70	37,5
Catalunya	37,07	94,0	36,11	71,0

Gràfics



Fitxes - Resum

Consideracions metodològiques

En primer lloc es presenten les dades de tots els indicadors per al conjunt de Catalunya i a continuació es mostren les taules amb les dades corresponents a cada demarcació comparades amb la mitjana per a Catalunya.

La fitxa resum per a cadascuna de les demarcacions presenta els resultats de l'exercici 2009 en comparació amb l'exercici 2008 i amb el valor mitjà per a Catalunya el 2009. Per identificar els resultats significatius respecte a les dues comparacions s'utilitzen dos codis de color:

- ✓ **Número acolorit:** el número apareix en color **verd** si la variació de la demarcació/tipus ens local **respecte a l'any 2008** és favorable en un 20% o més; i apareix en color **taronja** si la variació és desfavorable en un 20% o més.
- ✓ **Casella acolorida:** la casella apareix en color **verd clar** si el valor de l'indicador respecte a la **mitjana de Catalunya del 2009** és favorable en un 20% o més; i apareix en **color taronja clar** si la variació respecte a la mitjana de 2009 és desfavorable en un 20% o més.

Així doncs, quan es produeix alhora una variació d'un 20% o més tant en relació a la mitjana catalana del 2009 com respecte al resultat del 2008 de l'ens local la casella i el nombre apareixeran destacats amb el color corresponent en cada cas.

Els indicadors IC1 i IC2 es presenten, tant per l'any 2009 com per l'any 2008, en dades estandarditzades a una jornada laboral de 37,5 hores setmanals. L'any 2008 no es va realitzar aquesta estandardització general i això suposa que les dades que apareixen en la fitxa – resum corresponents al 2008, han estat modificades per tal de poder fer la comparació.

A l'indicador IC3, de tipus numèric, no s'aplica el canvi de color en cap cas perquè no hi ha fixat un estàndard comú que permeti fer comparacions.

Pel que fa als indicadors IC6 i IC15, els resultats no es comparen amb la mitjana de Catalunya perquè tenen caràcter descriptiu (IC6) o perquè no hi ha fixat un estàndard comú (IC15), només es destaca, si supera el 20%, la variació interanual 2009-2008 en la demarcació territorial o en la tipologia d'ens local.

Els indicadors de la dimensió d'organització, - IC 15 i 16 -, no presenten comparació amb l'any 2008. Aquest fet és degut a un canvi en el procés de recollida d'informació. L'any 2009 les dades s'han centrat en els serveis socials bàsics, tal com apareix a la definició de l'indicador.

L'indicador IC21 reflecteix tots els ingressos que les administracions locals perceben de la Generalitat de Catalunya per a la provisió de serveis socials bàsics, d'acord amb la Llei 12/2007, de Serveis Socials, independentment del Departament d'origen, el que significa que als ingressos del Contracte – programa signat entre el DBSF i l'ens local s'afegeixen altres ingressos. Així mateix, s'inclouen totes les despeses dels serveis socials bàsics, incloses les accions de caràcter preventiu i comunitari, que ha realitzat l'ens local. Els canvis de color d'aquest indicador es relacionen amb la mitjana de Catalunya i amb la variació interanual de l'ens local.

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Catalunya, 2009 - 2008

	2009			2008			Valor de referència
Cobertura de necessitats							
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	5.746,25			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	10.045,93			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	420,50			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	11,56			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	3,39			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció (dependents / % menors / % adults)	26,87	5,36	67,56	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	8,39			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	12,92			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	8,52			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (‰)	5,85			5,85			
Qualitat							
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	15,19			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	13,29			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	11,11 / 88,89			12,0 / 88,0			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	16,00	28,00	56,00	40,0	30,0	30,0	
Organització							
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	3,98						
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	40,39						
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	26,38			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	97,48			98,76			
Finançament							
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	4,28			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	47,19			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya	37,07			36,11			

Alt Pirineu i Aran

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Alt Pirineu i Aran, 2008 - 2009

Cobertura de necessitats	Any 2009						Any 2008						Valor de referència
	Alt Pirineu			Catalunya			Alt Pirineu			Catalunya			
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	4.943,02			5.746,25			4389,13			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	10.309,87			10.045,93			11024,13			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	537,76			420,50			475,79			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	16,12			11,56			15,91			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	5,32			3,39			4,86			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció (% dependents / % menors / % adults)	25,06	7,56	67,38	26,87	5,36	67,56	9,5	9	81,5	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	6,97			8,39			8,73			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	12,11			12,92			14,43			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	3,24			8,52			2,19			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (%)	7,92			5,85			7,55			5,85			
Qualitat	Alt Pirineu			Catalunya			Alt Pirineu			Catalunya			Valor de referència
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	2,60			15,19			3,1			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	4,60			13,29			6,0			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	0 / 100			11,11 / 88,89			0 / 100			12,00 / 88,00			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	20,00	80,00	0,00	16,00	28,00	56,00	50,0	50,0	0,0	40,0	30,0	30,0	
Organització	Alt Pirineu			Catalunya			Alt Pirineu			Catalunya			Valor de referència
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	5,76			3,98									
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	25,36			40,39									
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	32,43			26,38			33,87			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	100,00			97,48			100			98,76			
Finançament	Alt Pirineu			Catalunya			Alt Pirineu			Catalunya			Valor de referència
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	NA			4,28			NA			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	42,34			47,19			49,56			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya	80,08			37,07			92,63			36,11			

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Barcelona, 2009 - 2008

Cobertura de necessitats	Any 2009						Any 2008						Valor de referència
	Barcelona			Catalunya			Barcelona			Catalunya			
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	5.971,24			5.746,25			6.539,13			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	10.170,47			10.045,93			12.982,83			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	377,93			420,50			425,59			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	10,10			11,56			9,57			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	3,58			3,39			3,53			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció (% dependents / % menors / % adults)	28,33	4,83	66,85	26,87	5,36	67,56	10,50	4,80	84,80	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	9,47			8,39			9,36			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	13,27			12,92			12,60			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	10,80			8,52			9,81			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (‰)	4,06			5,85			4,82			5,85			
Qualitat	Barcelona			Catalunya			Barcelona			Catalunya			Valor de referència
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	16,29			15,19			20,40			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	15,84			13,29			7,69			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	10,87 / 89,13			11,11 / 88,89			12,80 / 87,20			12,0 / 88,0			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	10,64	27,66	61,70	16,00	28,00	56,00	31,60	29,80	38,30	40,0	30,0	30,0	
Organització	Barcelona			Catalunya			Barcelona			Catalunya			Valor de referència
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	3,93			3,98									
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	39,32			40,39									
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	24,61			26,38			26,19			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	95,28			97,48			97,65			98,76			
Finançament	Barcelona			Catalunya			Barcelona			Catalunya			Valor de referència
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	4,49			4,28			4,56			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	51,83			47,19			40,18			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya	32,11			37,07			32,38			36,11			

Camp de Tarragona

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Camp de Tarragona, 2008 - 2009

Cobertura de necessitats	Any 2009						Any 2008						Valor de referència
	Camp de			Catalunya			Camp de			Catalunya			
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	5.212,05			5.746,25			5.026,01			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	9.925,42			10.045,93			9.039,55			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	523,13			420,50			564,88			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	15,31			11,56			15,05			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	2,76			3,39			2,18			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció (% dependents / % menors / % adults)	19,91	8,68	68,73	26,87	5,36	67,56	9,10	12,40	78,60	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	7,01			8,39			7,10			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	13,17			12,92			15,35			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	2,52			8,52			2,47			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (‰)	14,65			5,85			15,13			5,85			
Qualitat	Camp de Tarragona			Catalunya			Camp de Tarragona			Catalunya			Valor de referència
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	12,45			15,19			12,00			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	17,85			13,29			7,70			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	23,08 / 76,92			11,11 / 88,89			25,00 / 75,00			12,0 / 88,0			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	15,38	15,38	69,23	16,00	28,00	56,00	33,30	41,70	25,00	40,0	30,0	30,0	
Organització	Camp de Tarragona			Catalunya			Camp de Tarragona			Catalunya			Valor de referència
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	4,39			3,98									
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	30,77			40,39									
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	36,75			26,38			21,32			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	100,00			97,48			99,48			98,76			
Finançament	Camp de Tarragona			Catalunya			Camp de Tarragona			Catalunya			Valor de referència
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	3,04			4,28			3,08			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	33,54			47,19			32,78			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya	53,26			37,07			43,98			36,11			

Catalunya Central

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Catalunya Central, 2008 - 2009

Cobertura de necessitats	Any 2009						Any 2008						Valor de referència
	Catalunya			Catalunya			Catalunya			Catalunya			
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	5.157,87			5.746,25			5.255,19			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	9.035,27			10.045,93			10.539,47			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	578,88			420,50			647,89			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	17,72			11,56			18,27			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	3,58			3,39			4,66			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció dependents / % menors / % adults)	29,30	5,39	65,31	26,87	5,36	67,56	11,00	11,70	77,30	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	5,48			8,39			4,74			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	10,77			12,92			11,93			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	8,22			8,52			6,33			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (%)	5,84			5,85			6,15			5,85			
Qualitat	Catalunya Central			Catalunya			Catalunya Central			Catalunya			Valor de referència
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	22,08			15,19			20,13			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	10,83			13,29			12,88			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	11,11 / 88,89			11,11 / 88,89			11,10 / 88,90			12,0 / 88,0			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	22,22	33,33	44,44	16,00	28,00	56,00	44,40	33,30	22,20	40,0	30,0	30,0	
Organització	Catalunya Central			Catalunya			Catalunya Central			Catalunya			Valor de referència
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	3,30			3,98									
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	54,16			40,39									
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	17,84			26,38			13,68			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	100,00			97,48			100,00			98,76			
Finançament	Catalunya Central			Catalunya			Catalunya Central			Catalunya			Valor de referència
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	3,23			4,28			5,34			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	44,32			47,19			42,71			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya	44,12			37,07			37,87			36,11			

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Girona, 2008 - 2009

Cobertura de necessitats	Any 2009						Any 2008						Valor de referència
	Girona			Catalunya			Girona			Catalunya			
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	5.600,55			5.746,25			5.831,91			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	8.729,44			10.045,93			9.516,66			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	399,61			420,50			406,46			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	11,83			11,56			10,92			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	3,59			3,39			2,52			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció (% dependents / % menors / % adults)	22,88	3,61	73,51	26,87	5,36	67,56	11,40	9,20	79,40	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	4,78			8,39			8,53			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	11,51			12,92			13,83			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	3,73			8,52			2,72			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (‰)	6,72			5,85			6,66			5,85			
Qualitat	Girona			Catalunya			Girona			Catalunya			Valor de referència
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	20,54			15,19			19,54			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	7,62			13,29			6,75			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	7,69 / 92,31			11,11 / 88,89			7,70 / 92,30			12,0 / 88,0			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	38,46	7,69	53,85	16,00	28,00	56,00	61,50	15,40	23,10	40,0	30,0	30,0	
Organització	Girona			Catalunya			Girona			Catalunya			Valor de referència
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	2,98			3,98									
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	43,22			40,39									
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	19,46			26,38			13,99			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	100,00			97,48			100,00			98,76			
Finançament	Girona			Catalunya			Girona			Catalunya			Valor de referència
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	4,50			4,28			4,34			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	37,49			47,19			37,26			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya*	49,05			37,07			44,26			36,11			

Lleida

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Lleida, 2008 - 2009

Cobertura de necessitats	Any 2009						Any 2008						Valor de referència
	Lleida			Catalunya			Lleida			2008			
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	5.226,03			5.746,25			5.909,24			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	12.795,30			10.045,93			15.669,05			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	448,51			420,50			635,42			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	12,12			11,56			14,48			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	1,97			3,39			1,91			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció (dependents / % menors / % adults)	18,77	12,20	69,02	26,87	5,36	67,56	8,20	27,70	64,10	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	7,32			8,39			8,13			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	14,44			12,92			14,22			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	3,38			8,52			2,47			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (‰)	6,59			5,85			4,51			5,85			
Qualitat	Lleida			Catalunya			Lleida			Catalunya			Valor de referència
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	9,57			15,19			10,64			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	15,44			13,29			11,05			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	14,29 / 85,71			11,11 / 88,89			14,30 / 85,70			12,0 / 88,0			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	14,29	42,86	42,86	16,00	28,00	56,00	71,40	28,60	0,00	40,0	30,0	30,0	
Organització	Lleida			Catalunya			Lleida			Catalunya			Valor de referència
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	6,43			3,98									
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	56,66			40,39									
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	40,74			26,38			24,62			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	100,00			97,48			100,00			98,76			
Finançament	Lleida			Catalunya			Lleida			Catalunya			Valor de referència
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	4,31			4,28			6,75			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	55,77			47,19			56,31			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya	50,65			37,07			38,11			36,11			

Terres de l'Ebre

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Terres de l'Ebre, 2008 - 2009

Cobertura de necessitats	Any 2009						Any 2008						Valor de referència
	Terres de l'Ebre			Catalunya			Terres de l'Ebre			Catalunya			
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	5.703,78			5.746,25			5.776,71			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	12.276,59			10.045,93			9.882,80			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	735,70			420,50			485,64			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	19,02			11,56			11,44			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	1,78			3,39			1,11			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció (% dependents / % menors / % adults)	31,01	4,02	64,97	26,87	5,36	67,56	16,10	7,30	76,60	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	8,32			8,39			16,04			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	12,17			12,92			8,60			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	0,74			8,52			0,84			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (%)	10,06			5,85			10,19			5,85			
Qualitat	Terres de l'Ebre			Catalunya			Terres de l'Ebre			Catalunya			Valor de referència
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	7,98			15,19			9,83			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	5,82			13,29			9,00			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	0,00 / 100,00			11,11 / 88,89			0,00 / 100,00			12,0 / 88,0			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	0,00	33,33	66,67	16,00	28,00	56,00	16,70	16,70	66,70	40,0	30,0	30,0	
Organització	Terres de l'Ebre			Catalunya			Terres de l'Ebre			Catalunya			Valor de referència
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	4,50			3,98									
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	30,51			40,39									
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	30,35			26,38			10,97			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	97,01			97,48			97,92			98,76			
Finançament	Terres de l'Ebre			Catalunya			Terres de l'Ebre			Catalunya			Valor de referència
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	3,77			4,28			3,91			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	25,88			47,19			25,04			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya	63,94			37,07			54,00			36,11			

Municipis de 20.000 a 50.000 habitants

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Municipis de 20.000 a 50.000 habitants, 2008 - 2009

Cobertura de necessitats	Any 2009						Any 2008						Valor de referència
	Municipis 20 a			Catalunya			Municipis 20 a			Catalunya			
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	5.535,28			5.746,25			5.729,02			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	10.395,17			10.045,93			10.347,57			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	559,22			420,50			524,86			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	15,51			11,56			14,81			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	3,64			3,39			3,82			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció (% dependents / % menors / % adults)	29,03	4,41	66,56	26,87	5,36	67,56	13,70	10,10	76,20	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	5,49			8,39			5,67			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	12,02			12,92			13,62			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	8,19			8,52			6,42			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (‰)	9,73			5,85			10,08			5,85			
Qualitat	Municipis 20 a 50000 hab.			Catalunya			Municipis 20 a 50000 hab.			Catalunya			Valor de referència
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	18,77			15,19			22,66			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	13,20			13,29			7,17			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	7,89 / 92,11			11,11 / 88,89			10,80 / 89,20			12,0 / 88,0			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	15,79	34,21	50,00	16,00	28,00	56,00	29,70	32,40	37,80	40,0	30,0	30,0	
Organització	Municipis 20 a 50000 hab.			Catalunya			Municipis 20 a 50000 hab.			Catalunya			Valor de referència
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	5,19			3,98									
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	42,53			40,39									
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	28,87			26,38			30,62			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	100,00			97,48			99,80			98,76			
Finançament	Municipis 20 a 50000 hab.			Catalunya			Municipis 20 a 50000 hab.			Catalunya			Valor de referència
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	3,88			4,28			4,30			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	44,08			47,19			38,66			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya	40,31			37,07			36,41			36,11			

Municipis majors de 50.000 habitants

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Municipis majors de 50.000 habitants, 2008 - 2009

Cobertura de necessitats	Any 2009						Any 2008						Valor de referència
	Municipis +			Catalunya			Municipis +			Catalunya			
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	6.144,55			5.746,25			6.832,75			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	10.522,71			10.045,93			14.340,04			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	330,69			420,50			431,56			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	8,61			11,56			8,32			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	3,58			3,39			3,33			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció dependents / % menors / % adults)	26,97	5,74	67,28	26,87	5,36	67,56	9,80	5,40	84,80	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	9,98			8,39			9,56			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	13,92			12,92			13,07			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	10,81			8,52			9,90			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (‰)	4,68			5,85			4,60			5,85			
Qualitat	Municipis + 50.000 hab			Catalunya			Municipis + 50.000 hab			Catalunya			Valor de referència
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	14,57			15,19			17,93			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	15,93			13,29			8,55			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	22,73 / 77,27			11,11 / 88,89			21,70 / 78,30			12,0 / 88,0			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	8,70	8,70	82,61	16,00	28,00	56,00	30,40	26,10	43,50	40,0	30,0	30,0	
Organització	Municipis + 50.000 hab			Catalunya			Municipis + 50.000 hab			Catalunya			Valor de referència
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	3,58			3,98									
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	38,82			40,39									
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	32,54			26,38			19,84			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	97,67			97,48			96,94			98,76			
Finançament	Municipis + 50.000 hab			Catalunya			Municipis + 50.000 hab			Catalunya			Valor de referència
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	4,38			4,28			4,54			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	55,77			47,19			42,64			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya	32,23			37,07			33,73			36,11			

Ens supramunicipals

Fitxa - Resum dels Indicadors - Clau dels Serveis Socials Bàsics. Ens supramunicipals, 2008 - 2009

Cobertura de necessitats	Any 2009						Any 2008						Valor de referència
	Ens			Catalunya			Ens			Catalunya			
IC.1 Ràtio d'habitants per treballador/a social dels equips bàsics d'atenció social	5.236,32			5.746,25			5.334,97			6.131,30			5.000
IC.2 Ràtio d'habitants per educador/a social dels equips bàsics d'atenció social	9.142,00			10.045,93			9.728,91			11.927,49			7.500
IC.3 Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social	499,49			420,50			467,11			465,67			
IC.4 Cobertura de la població per part dels serveis socials locals (%)	15,03			11,56			13,76			10,97			
IC.5 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei d'ajuda a domicili (%)	2,86			3,39			3,01			3,3			4,0
IC.6 Distribució dels usuaris del servei d'ajuda a domicili per perfils d'atenció (dependents / % menors / % adults)	25,19	4,96	68,98	26,87	5,36	67,56	10,20	11,80	78,00	10,4	7,5	82,1	
IC.7 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de risc social (hores)	5,92			8,39			7,89			8,7			
IC.8 Intensitat mensual del servei d'ajuda a domicili de la població en situació de dependència (hores)	10,91			12,92			11,88			12,86			
IC.9 Cobertura de la població de 65 anys i més pel servei de Teleassistència (%)	4,39			8,52			3,75			7,63			
IC.10 Places de centre obert per a la població menor d'edat (%)	5,46			5,85			5,52			5,85			
Qualitat	Ens			Catalunya			Ens			Catalunya			Valor de referència
IC.11 Temps d'espera entre la sol·licitud de l'entrevista a l'equip bàsic d'atenció social i la realització (dies)	12,15			15,19			10,84			16,85			
IC.12 Temps d'espera d'accés al servei d'ajuda a domicili (dies)	11,92			13,29			8,99			8,21			
IC.13 Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis socials locals (% sí / % no)	7,69 / 92,31			11,11 / 88,89			7,50 / 92,50			12,0 / 88,0			
IC.14 Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes (% cap / % recollida / % gestió)	20,51	33,33	46,15	16,00	28,00	56,00	55,00	30,00	15,00	40,0	30,0	30,0	
Organització	Ens			Catalunya			Ens			Catalunya			Valor de referència
IC.15 Ràtio de personal directiu pel conjunt de personal tècnic, auxiliar i de suport dels serveis socials bàsics (directius per cada 100 professionals)	4,32			3,98									
IC.16 Percentatge del personal fix al conjunt dels serveis socials bàsics	42,05			40,39									
IC.17 Hores anuals de formació per professional de perfil directiu, tècnic i auxiliar	20,59			26,38			18,75			21,85			
IC.18 Percentatge dels serveis socials prestats per l'ens local informatitzats	96,45			97,48			99,24			98,76			
Finançament	Ens			Catalunya			Ens			Catalunya			Valor de referència
IC.19 Pes de la despesa dels serveis socials bàsics sobre la despesa total de la corporació local en despesa corrent (%)	NA			4,28			NA			4,46			
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	33,15			47,19			33,63			39,4			
IC.21 Percentatge del finançament per serveis socials bàsics provinent de la Generalitat de Catalunya	49,62			37,07			41,70			36,11			