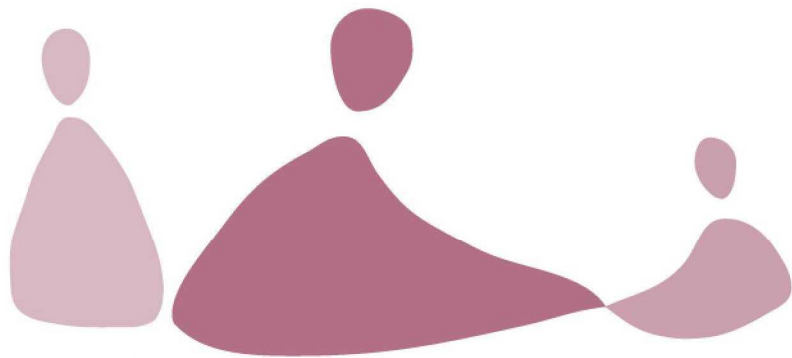


COMUNITAT + CONVEIEXE'NS



Àrea de Benestar Social
Consell Comarcal del Pla de l'Estany

QUÈ ÉS L'ÀREA DE BENESTAR SOCIAL ?



L'1 de gener de 2004 es va constituir el Consorci de Benestar Social Pla de l'Estany-Banyoles integrat pel [Consell Comarcal del Pla de l'Estany](#) i [l'Ajuntament de Banyoles](#). L'1 de gener de 2013, el Consell Comarcal del Pla de l'Estany i l'Ajuntament de Banyoles, integrants del Consorci de Benestar Social del Pla de l'Estany-Banyoles, van arribar a l'acord de dissoldre'l i d'integrar els serveis que presta el mateix Consell comarcal del Pla de l'Estany, amb la finalitat de donar compliment a les directrius establertes per a les administracions públiques: simplificar al màxim i optimitzar la prestació de serveis.

Les finalitats de l'Àrea de Benestar Social (ABS) del Consell Comarcal del Pla de l'Estany queden fixades en:

- a)** La prestació de Serveis Socials d'Atenció Primària, de serveis especialitzats de tot tipus i de programes socials.
- b)** La creació i la gestió de centres i equipaments públics de la comarca del Pla de l'Estany, per atendre les mancances en qualsevol matèria d'atenció social.

L'ABS potencia els serveis socials de proximitat a tots els ciutadans i les ciutadanes del nostre territori, en resposta a les seves necessitats, i amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les persones que formen la nostra comunitat.

La dimensió humana i territorial de la comarca és un àmbit abastable i ple d'oportunitats per oferir serveis de proximitat basats en el bon grau de coneixement de problemes i de les necessitats del conjunt de la població.

L'ABS ha de ser capaç de multiplicar l'eficàcia i generar sinergies que repercuteixin directament en la millora de la qualitat de l'atenció a les persones i en respostes adequades a les necessitats del territori. En aquest context s'ha de fer, encara, un pas endavant i superar el concepte clàssic de la funció dels serveis socials, per assumir que estem en disposició de donar una nova dimensió als serveis de proximitat per tal que siguin un component fort de cohesió social i de millora de la qualitat de vida.



MISSIÓ

Millorar les condicions de vida i de convivència de les persones, facilitant el desenvolupament personal i comunitari, impulsant i executant polítiques socials al territori.

El CBS treballa per la cohesió social i lluita expressament contra tota mena d'exclusió.

VISIÓ

El CBS del Pla de l'Estany-Banyoles, té la voluntat de ser el referent institucional de la comarca en matèria de benestar social i afronta el futur, des de la gestió i la funció de serveis públics, amb:

1. El ferm compromís de millorar permanentment la qualitat d'atenció a les persones i col·lectius subjectes de la nostra intervenció.
2. La voluntat de ser coherents amb el moment i el context que configuren les necessitats biopsicosocials de les persones i col·lectius i amb la recerca de recursos i l'aplicació dels mateixos.
3. El convenciment de la necessària perspectiva interdisciplinària, de coordinació i cooperació entre els diferents sectors que treballen pel benestar social de la comarca.
4. L'interès en aplicar les polítiques socials més avançades, innovant i formant permanentment els nostres professionals, com a motor de canvi i millora.
5. La decisió de construir i gestionar un model de serveis socials propi que respongui a les demandes de la nostra administració local i les necessitats del territori.
6. El desig i la voluntat d'assolir i transmetre la necessària implicació com a ciutadans/nes responsables, solidaris i compromesos amb les idees de progrés, llibertat i justícia per avançar col·lectivament cap una societat de veritable benestar social.

VALORS

Els valors fonamentals que orienten l'acció del Consorci de Benestar Social Pla de l'Estany-Banyoles són:

▪ L'ètica de servei públic

Equitat: esperit de justícia, equanimitat. Disposició moral que valora segons les circumstàncies que intervenen en cada situació, de manera que es personalitza i es busca un tractament flexible de la justícia.

Transparència: claredat en la normativa sobre les actuacions del Consorci (accions, tràmits i gestions), de manera que sigui accessible, entenedora, i dinàmica (subjecte a interpretació o revisió) .

Eficàcia i eficiència: grau en el que s'aconsegueixen els objectius establerts i la virtut d'aconseguir el màxim dels objectius proposats amb el menor cost possible en quant a temps, recursos humans i econòmics.

Receptivitat: oferir al ciutadà la informació i suport necessari per a què aquest pugui relacionar-se amb la nostra organització i sentir-se acollit, orientat i tractat en un marc de confiança i respecte.

Pluralitat: Consideració i reconeixement dels diferents models de pensament i d'intervenció, de les diferents perspectives culturals i de la diversitat personal per a la realització de la missió de l'organització.

▪ L'exigència professional

Responsabilitat

Rigorositat

Actualització contínua

Innovació

Cooperació

▪ La responsabilitat social

Inclusió

Sostenibilitat mediambiental



LÍNIA ESTRATÈGICA 1

L'ATENCIÓ A LES PERSONES I ALS SEUS DRETS

Objectiu 1.1.

Millorar les cobertures dels serveis adaptant-los a les singularitats de l'entorn, garantint l'equilibri territorial i adequant els serveis/recursos a les necessitats

Objectiu 1.2.

Millorar l'accessibilitat dels ciutadans als serveis i prestacions

Objectiu 1.3.

Personalitzar l'atenció i garantir-ne la continuïtat i la integritat

Objectiu 1.4.

Garantir l'equitat en l'accés als serveis i prestacions

Objectiu 1.5.

Promoure el coneixement de les necessitats socials i la seva evolució

LÍNIA ESTRATÈGICA 2

PROMOURE LA VIDA I EL DESENVOLUPAMENT DE LES PERSONES EN EL SEU ENTORN FAMILIAR I SOCIAL

Objectiu 2.1.

Prioritzar mesures de promoció de la vida independent

Objectiu 2.2.

Promoure la prevenció de les situacions i factors de risc d'exclusió

Objectiu 2.3.

Promoure accions de suport comunitari

Objectiu 2.4.

Promoure actuacions de suport a les famílies amb persones dependents

Objectiu 2.5.

Promoure actuacions d'adaptació dels entorns a les necessitats de les persones

LÍNIA ESTRATÈGICA 3

MILLORAR LA QUALITAT DELS SERVEIS

Objectiu 3.1.

Garantir la qualitat dels serveis

Objectiu 3.2.

Millorar la professionalització

Objectiu 3.3.

Millorar els processos d'atenció social pel que fa a serveis i prestacions

Objectiu 3.4.

Millorar els processos de gestió dels serveis socials

Objectiu 3.5.

Impulsar la cultura de la millora permanent

LÍNIA ESTRATÈGICA 4

PROMOURE LA PARTICIPACIÓ I IMPLICACIÓ DELS DIFERENTS AGENTS

Objectiu 4.1.

Garantir la responsabilització pública , cooperació interadministrativa i la participació de tots els agents

Objectiu 4.2.

Promoure la participació dels ciutadans i de les entitats representatives dels diferents sectors



OBJECTIU

L'objectiu general del Pla de Comunicació és establir els criteris que s'han d'aplicar a les accions concretes de comunicació. Aquest Pla identifica les accions necessàries per dur a terme una comunicació horitzontal, vertical, i interna i externa, que ha d'estar en consonància amb els objectius, missió, visió i valors de la nostra entitat i les seves línies estratègiques, ajustant-se a les eines que es disposen.

Són objectius del Pla de Comunicació:

- Gestionar la imatge: transmissió de la missió, valors, polítiques i objectius.
- Transmissió de mètodes, procediments i instruments/canals utilitzats per a la comunicació.
- Comunicar el funcionament i el seguiment del PC, com a instrument que incideix en la millora de la qualitat.
- Gestionar les relacions de l'ABS amb el seu entorn i el diàleg amb els diferents públics.
- Comunicar els fets més rellevants i les activitats.
- Generar un bon clima laboral que llimarà les diferències i disminuirà les distàncies.
- Crear cohesió i sentit de pertinença.
- Consolidar coneixement "Know-how" i bones pràctiques.

LÍNIES DE COMUNICACIÓ

Comunicació Interna:

- Butlletí intern – BICBS
- Tauler d'anuncis
- Bústia de suggeriments
- Reunions
- Dossier d'acollida
- Memòries

Comunicació Externa:

- Imatge corporativa
- Pàgina web
- Cartera de Serveis
- Coneixe'ns + CBS
- Memòria anual
- Relació mitjans comunicació
- Materials de difusió
- Organització esdeveniments
- Publicacions oficials

- Comissions participatives

POLÍTICA DE QUALITAT I RESPONSABILITAT SOCIAL



OBJECTIU

Les administracions públiques, en l'esforç per complir els seus objectius i per adaptar la seva capacitat de resposta a les demandes i les expectatives de la ciutadania, han dissenyat diverses estratègies de millora basades en polítiques de qualitat.

Les actuacions de millora de les administracions públiques se centra prioritàriament en tres àmbits simultàniament:

- L'eficiència dels processos.
- La interacció amb les persones usuàries dels serveis, que comporta un reforçament dels valors de transparència, participació i accessibilitat.
- La millora continua i la innovació.

Les polítiques de qualitat dels serveis sovint expressen continguts relacionats amb aquests àmbits. Per poder-se desenvolupar, les polítiques de qualitat dels serveis fan ús de diverses estratègies, totes consistentes en la institucionalització d'una pràctica organitzativa de qualitat i millora contínua:

- L'elaboració de carteres de serveis.
- L'anàlisi i millora de processos.
- Els models d'excel·lència en la gestió.
- La planificació i el control.
- L'avaluació de polítiques públiques.
- L'ètica i els valors.

En el procés d'elaboració del Pla de Qualitat del CBS Pla de l'Estany-Banyoles s'ha partit del marc legal contingut a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, i del marc estratègic que s'ha definit en el Pla Estratègic de Serveis Socials, així com el propi Pla Estratègic del CBS Pla de l'Estany-Banyoles (2008-2012).

EIXOS ESTRATÈGICS

S'han definit 4 eixos estratègics per desenvolupar el Pla de Qualitat:

- Eix estratègic 1. **Qualitat de servei**
- Eix estratègic 2. **Qualitat tècnica**
- Eix estratègic 3. **Qualitat en la gestió**
- Eix estratègic 4. **Innovació i millora contínua**

CARTERA DE SERVEIS



Serveis socials bàsics

- Servei d'Atenció Social (SBAS)
- Ajudes econòmiques i socials

Serveis per a les dones, les famílies, els infants i els adolescents

- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)
- Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)
- Centre Obert (CO)
- Educador/a Familiar
- Tallers de Gènere i de Prevenció de la Violència
- Servei d'Atenció Psicològica a dones i menors que pateixen violència masclista (SAPV)
- Servei de resposta urgent en casos de violència masclista

Serveis per a les persones grans i les persones amb manca d'autonomia

- Servei de promoció de l'autonomia personal al domicili (SPA)
- Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)
- Àpats a Domicili
- Teleassistència
- Fem Companyia (SPD)
- Suport als familiars cuidadors/ores i altres cuidadors/ores no professionals
- Centre d'Atenció Integral a les persones grans (SAIAR)
- Transport Adaptat
- Gent Gran Activa
- Servei d'Intèrpret per a persones sordes

Serveis per a la promoció de la convivència i la cohesió social

- Centre Cívic Banyoles
- Punt Òmnia
- Servei de Mediació Intercultural
- Agents d'Acollida
- Servei d'Assessorament Jurídic
- Pla de Polítiques de dones del Pla de l'Estany
- Pla de Ciutadania i Immigració

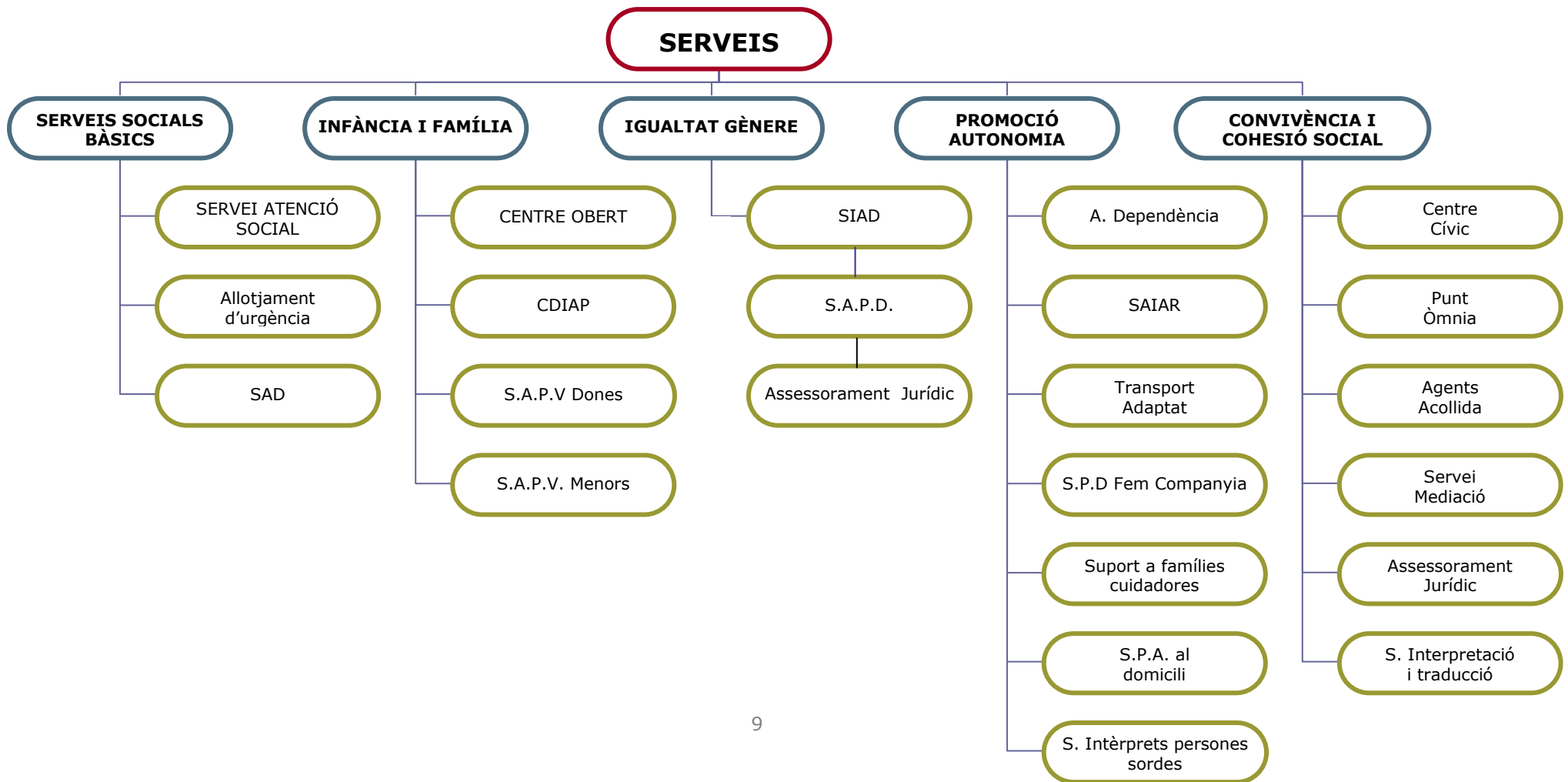
Serveis per a la prevenció de l'exclusió social i la pobresa

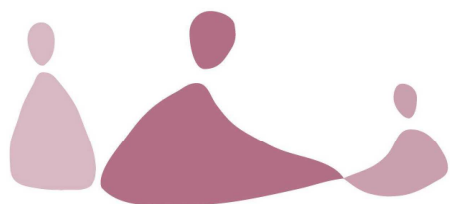
- Servei d'Allotjament per a urgències socials
- Pla Local d'inclusió social (PLIS)



Àrea de Benestar Social
Consell Comarcal del Pla de l'Estany

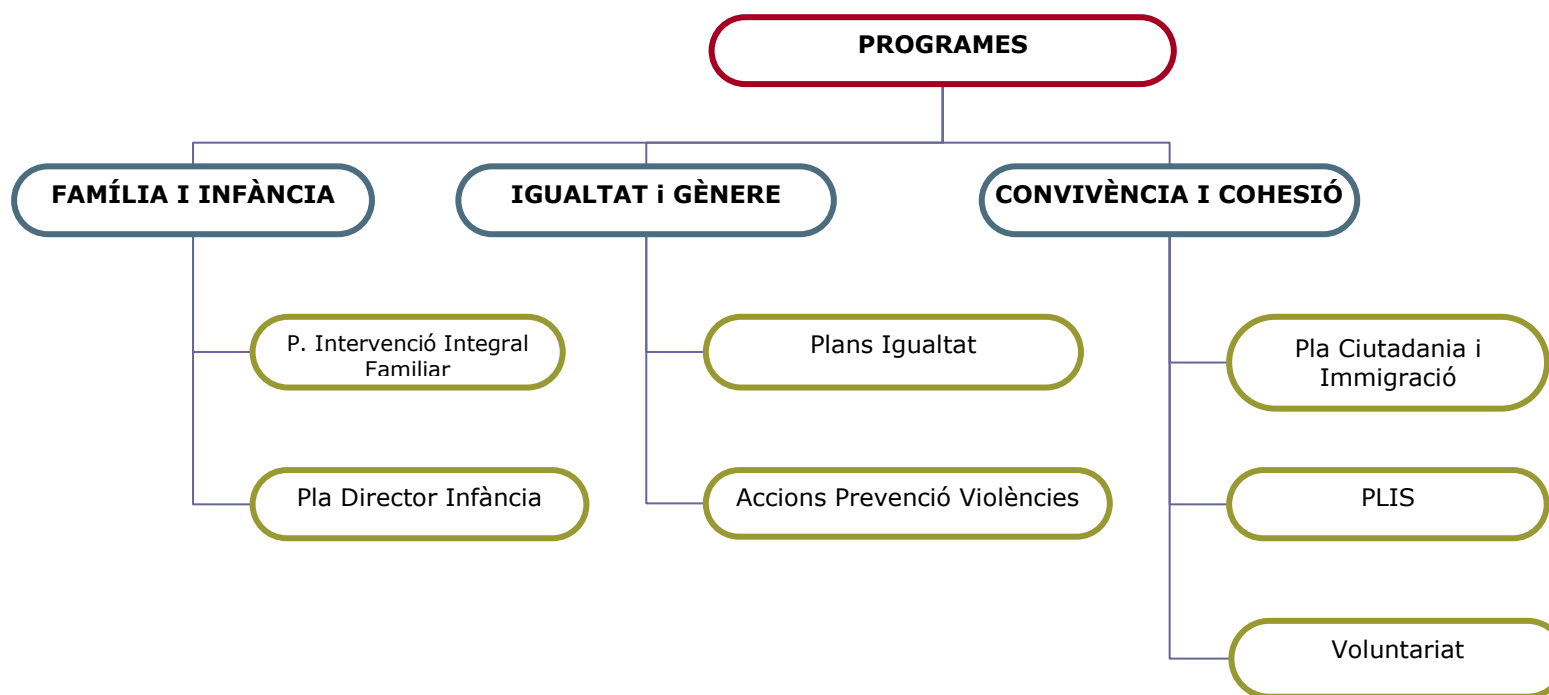
ORGANIGRAMA TÈCNIC Serveis



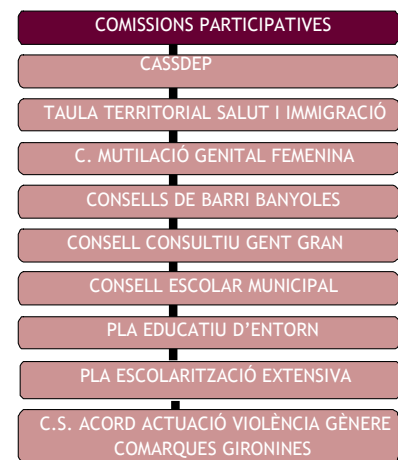
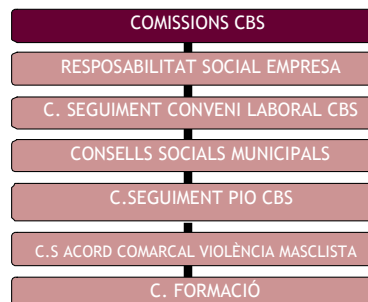
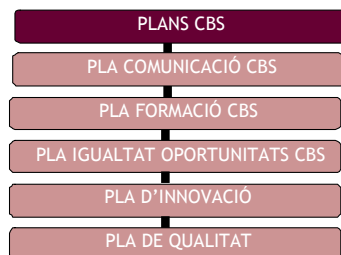


Àrea de Benestar Social
Consell Comarcal del Pla de l'Estany

ORGANIGRAMA TÈCNIC Programes



PLANS I ÒRGANS PARTICIPACIÓ



ÀREA DE BENESTAR SOCIAL PLA DE L'ESTANY - BANYOLES
C/Pere Alsius, 12, 1a. . 17820 Banyoles - Tel. 972580388 Fax 972582971
www.benestarsocial.plaestany.cat . benestarsocial@plaestany.cat

CDIAP PLA DE L'ESTANY - BANYOLES
C/Catalunya, 48 - 17820 Banyoles - Tel. 972576239 Fax 972576239
cdiap@plaestany.cat

CENTRE OBERT
C/Girona, 28 - 17820 Banyoles - Tel. 972571137
cobert@plaestany.cat

CENTRE CÍVIC BANYOLES
C/Barcelona, 54 - 17820 Banyoles - Tel. 972580741
www.centrecivicbanyoles.net . centrecivic@ajbanyoles.org