

Consorci de Benestar Social Pla de l'Estany

**Anàlisi comparativa dels
indicadors clau dels
serveis socials bàsics, 2009**



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 de Benestar Social i Família (DBSF), 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, DBSF) 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, així com les dades sobre la situació de partida que aporten els ens locals al Departament de Benestar Social i Família, 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 va emetre un informe per a cada ens local amb l'anàlisi comparativa dels indicadors clau, que es va titular "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 i segons la tipologia (municipis de més de 50.000 habitants; municipis de 20.000 a 50.000 habitants i ens supramunicipals).

Així mateix, es va elaborar i difondre 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, a través del "Dossier únic de recollida de dades als ens locals, 2009". A partir d'aquesta informació s'ha elaborat aquest segon informe comparatiu dels indicadors clau dels serveis socials bàsics, que conté les dades de l'exercici 2009 i una fitxa de síntesi al final amb els resultats de cada indicador i amb la comparativa 2008-2009.

També s'ha elaborat un informe global comparatiu 2008-2009 que recull, per a cadascun dels indicadors clau, les dades mitjanes dels 101 ens locals titulars d'àrees bàsiques (un més que l'any 2008, amb la incorporació de Calafell com a ens gestor) agrupats en les 7 demarcacions territorials del Govern i segons 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 el present 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 de cadascun dels indicadors clau per a l'any 2009 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.
- Els resultats de cada ens local; el valor mitjà de la seva demarcació territorial; el valor mitjà dels altres ens locals de la mateixa tipologia; la mitjana de Catalunya; així com la mostra amb el nombre d'ens locals amb dades vàlides de la demarcació, de la mateixa tipologia i de tot Catalunya.
- Un gràfic que mostra el resultat de l'ens local i el dels altres ens locals de la mateixa tipologia, així com el valor mitjà de Catalunya, de la demarcació territorial i la tipologia d'ens local.

Per garantir l'anonimat del present informe, s'ha assignat un número a cada ens local de manera aleatòria.

L'informe presenta els indicadors ordenats per les dimensions de mesura: cobertura de necessitats, qualitat, organització i finançament.

Pla de l'Estany, CBS: El vostre identificador és: " 76 "

*Quan el resultat de l'indicador s'expressa en una categoria (p.e. si/no), en comptes de fer-ho en valors numèrics, els valors mitjans seran 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).

**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.

Indicadors de Cobertura de Necessitats

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

Definició

És la relació entre la població que pot ser atesa i el nombre de treballadors/es socials dels equips bàsics d'atenció social. 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 per facilitar la comparabilitat.

Fórmula

$$\text{Ràtio d'habitants per Treballador/a social} = \left(\frac{\text{Nombre total d'habitants de l'ens local}}{\text{Nombre total treballadors/es socials dels Equips bàsics d'atenció social}} \right)$$

Unitat de mesura: nombre d'habitants.

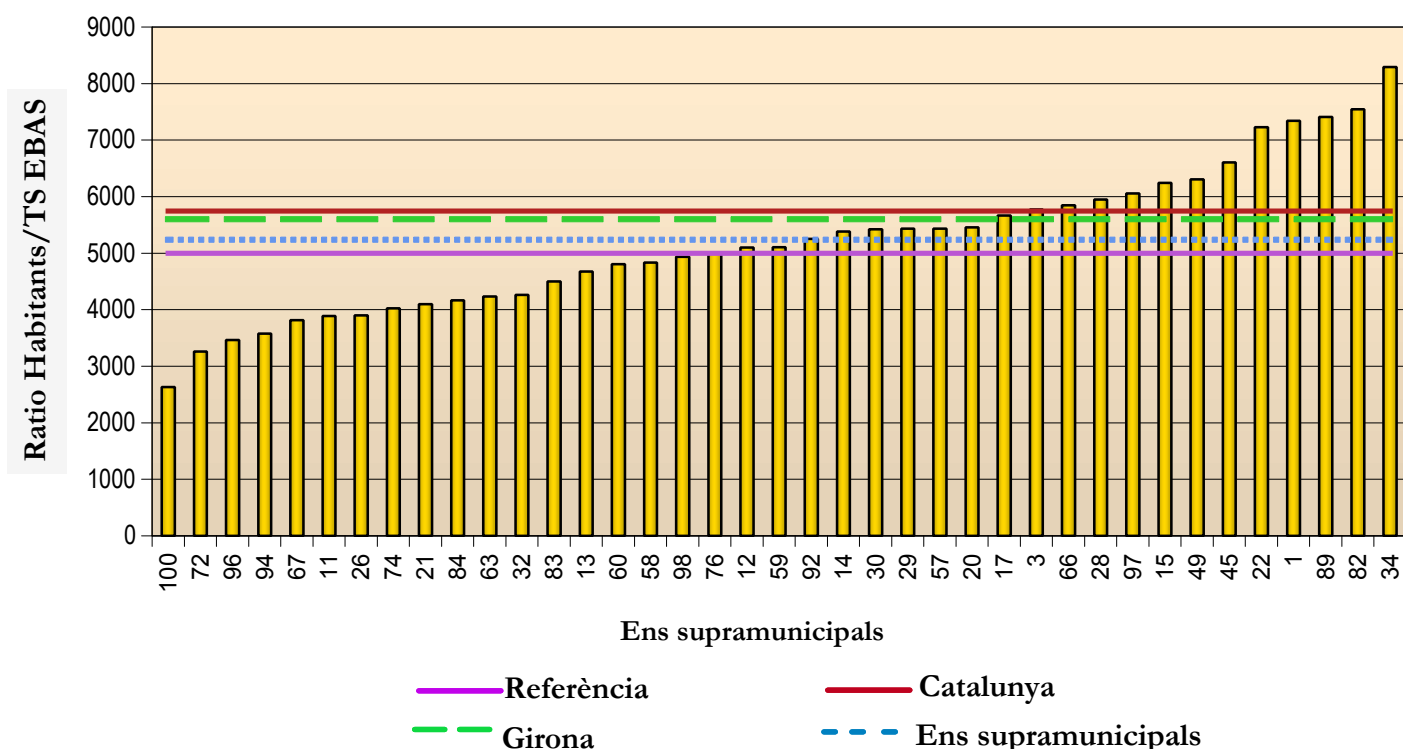
Fonts d'informació

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

Dossier únic de recollida als ens locals, 2009.

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

Resultats	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	5.017,14	5.600,55	5.236,32	5.746,25
Mostra		13	39	100



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

Definició

És la relació entre la població que pot ser atesa i el nombre d'educadors/es socials dels equips bàsics d'atenció social. 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 per facilitar la comparabilitat.

Fórmula

$$\text{Ràtio d'habitants per Educador/a social} = \left(\frac{\text{Nombre total d'habitants de l'ens local}}{\text{Nombre total educadors/es socials dels Equips bàsics d'atenció social}} \right)$$

Unitat de mesura: nombre d'habitants

Fonts d'informació

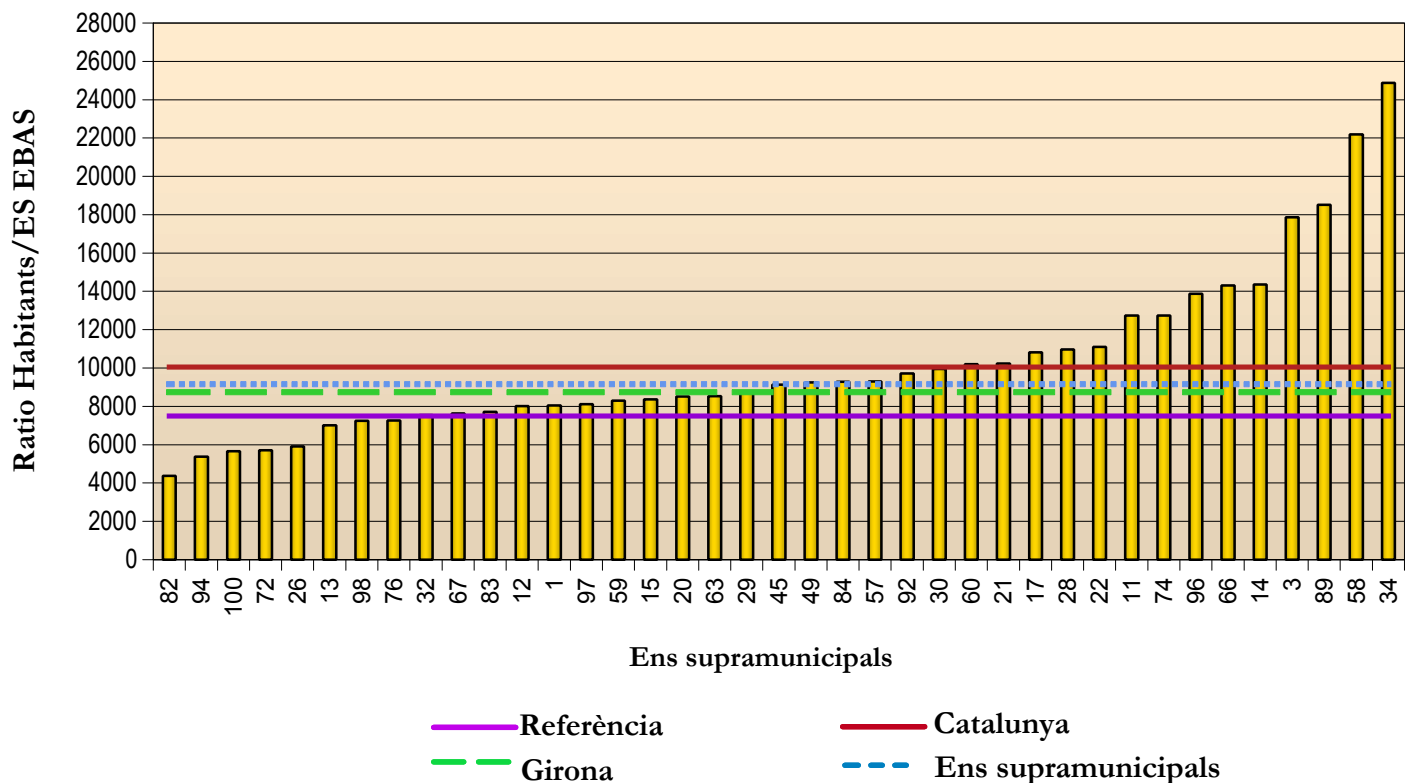
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida als ens locals, 2009.

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

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	7.265,78	8.729,44	9.142,00	10.045,93
Mostra		13	39	100



IC3. Ràtio de persones ateses per cada professional (TS+ES) dels equips bàsics d'atenció social

Definició

És 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 2.

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

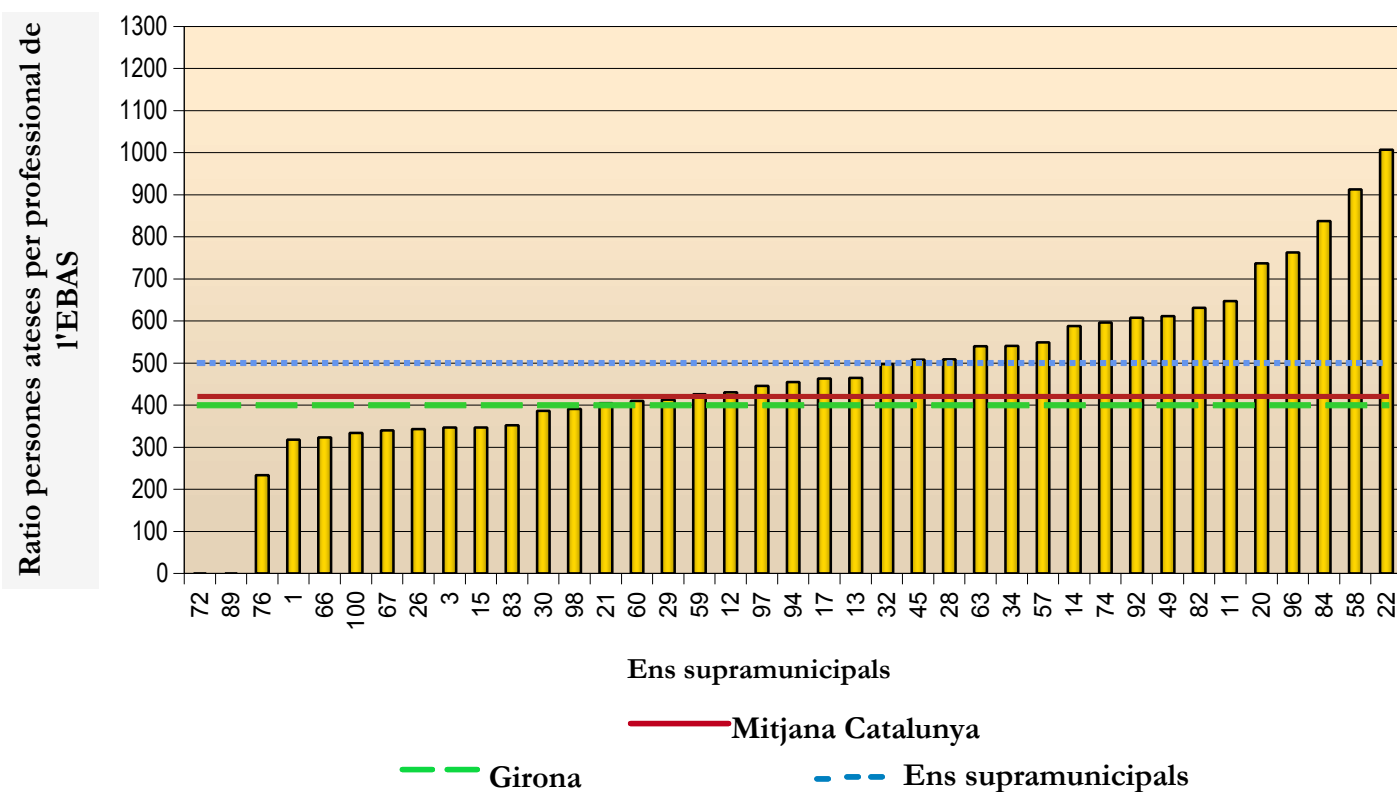
Fonts d'informació

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

Dossier Recollida de dades als ens locals 2009.

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	233,27	399,61	499,49	420,50
Mostra		13	37	97



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

Definició

És la capacitat dels serveis socials bàsics prestats per l'ens local per atendre la població de la qual són referents.

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

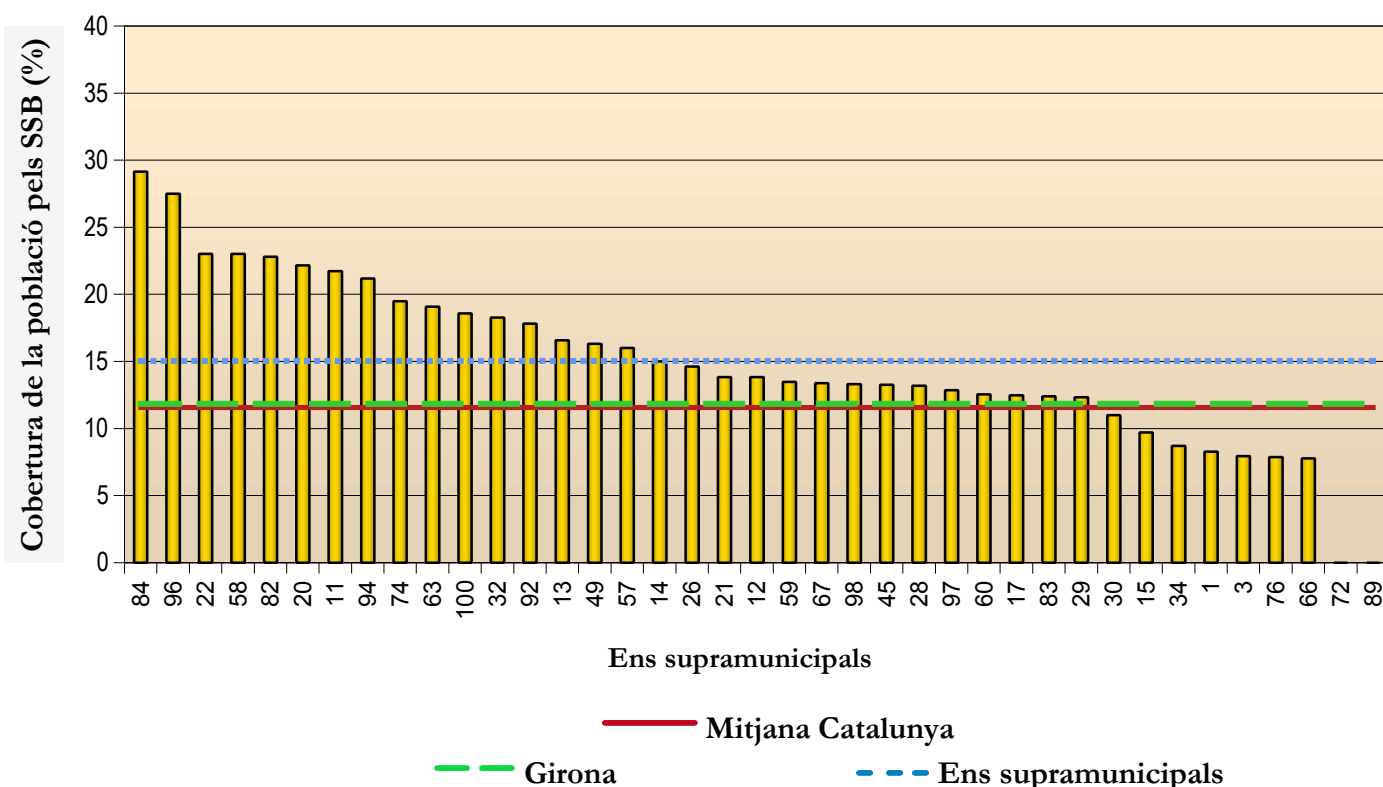
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

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

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

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	7,86	11,83	15,03	11,56
Mostra		13	37	97



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

Definició

És 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.

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

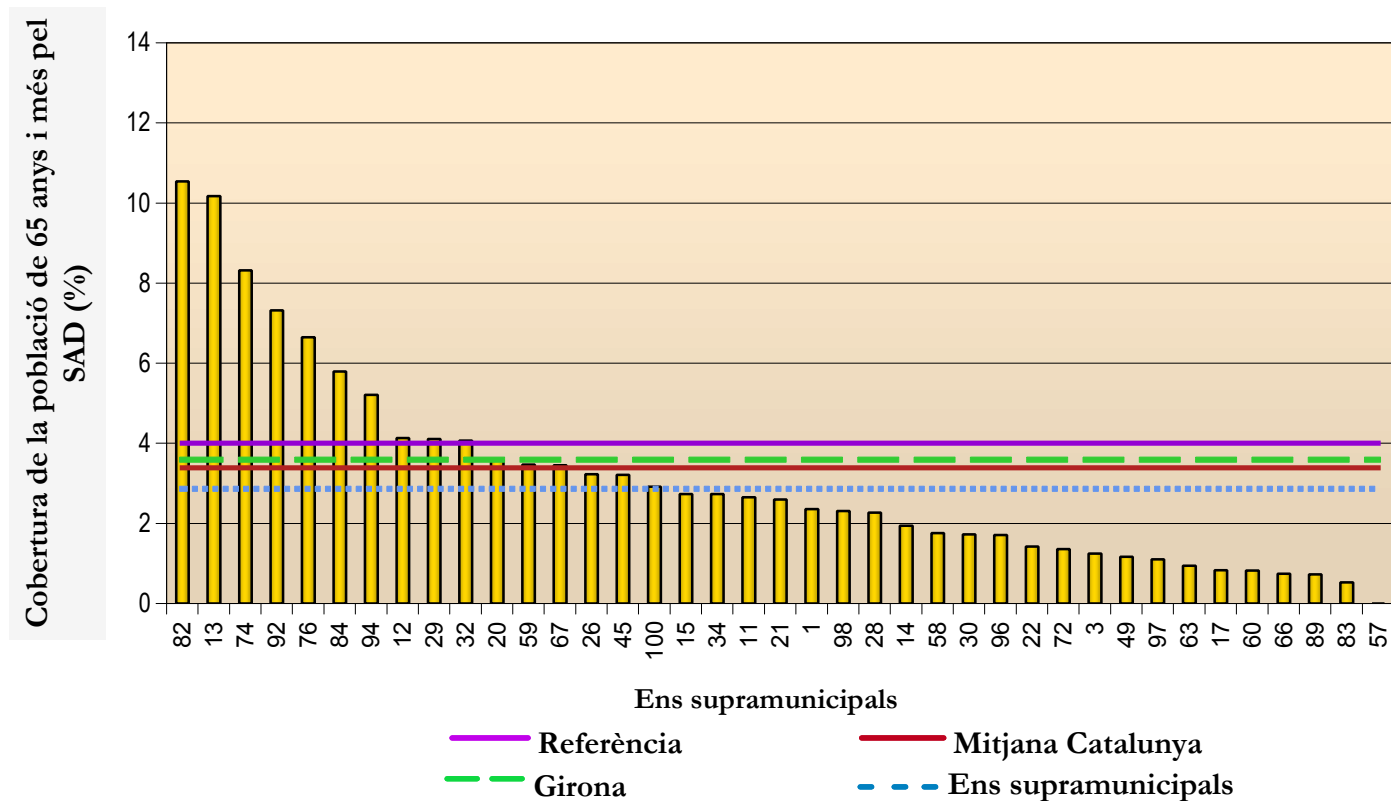
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

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

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

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	6,65	3,59	2,86	3,39
Mostra		13	38	98



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

Definició

Distribució de les persones usuàries del 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, i persones adultes en situació de risc social.

Fórmula

$$\begin{aligned} \text{Proporció de persones en situació de dependència} &= \left(\frac{\text{Núm. persones ateses pel servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de dependència}}{\text{Núm. total de persones ateses pel servei d'ajuda a domicili}} \right) * 100 \\ \text{Proporció de persones en situació de risc social - menors} &= \left(\frac{\text{Núm. persones ateses pel servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de risc social - menors}}{\text{Núm. total de persones ateses pel servei d'ajuda a domicili}} \right) * 100 \\ \text{Proporció de persones en situació de risc social - adults} &= \left(\frac{\text{Núm. persones ateses pel servei d'ajuda a domicili per raó de la situació de risc social - adults}}{\text{Núm. total de persones ateses pel servei d'ajuda a domicili}} \right) * 100 \end{aligned}$$

Unitat de mesura: percentatge sobre total de persones usuàries

Fonts d'informació

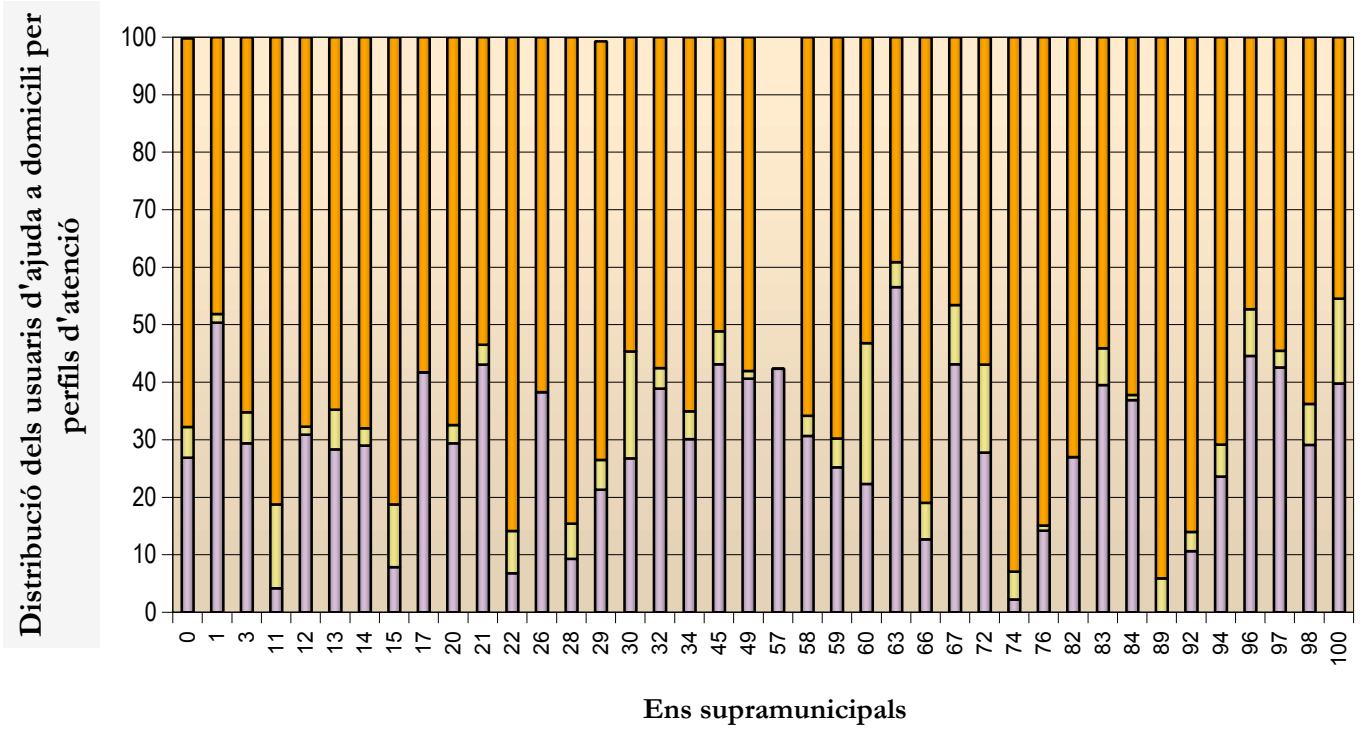
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

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 als ens locals, 2009.

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Dependència	14,20	22,88	25,19	26,87
Risc social -menors	0,87	3,61	4,96	5,36
Risc social -adults	84,93	73,51	68,98	67,56
Mostra		13	38	99



- Usuaris/àries atesos/as per casos de dependència
- Usuaris/àries atesos/as per casos de risc social-menors
- Usuaris/àries atesos/as per casos de risc social-adults

Distribució mitjana de Catalunya = 0

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

Definició

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

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*

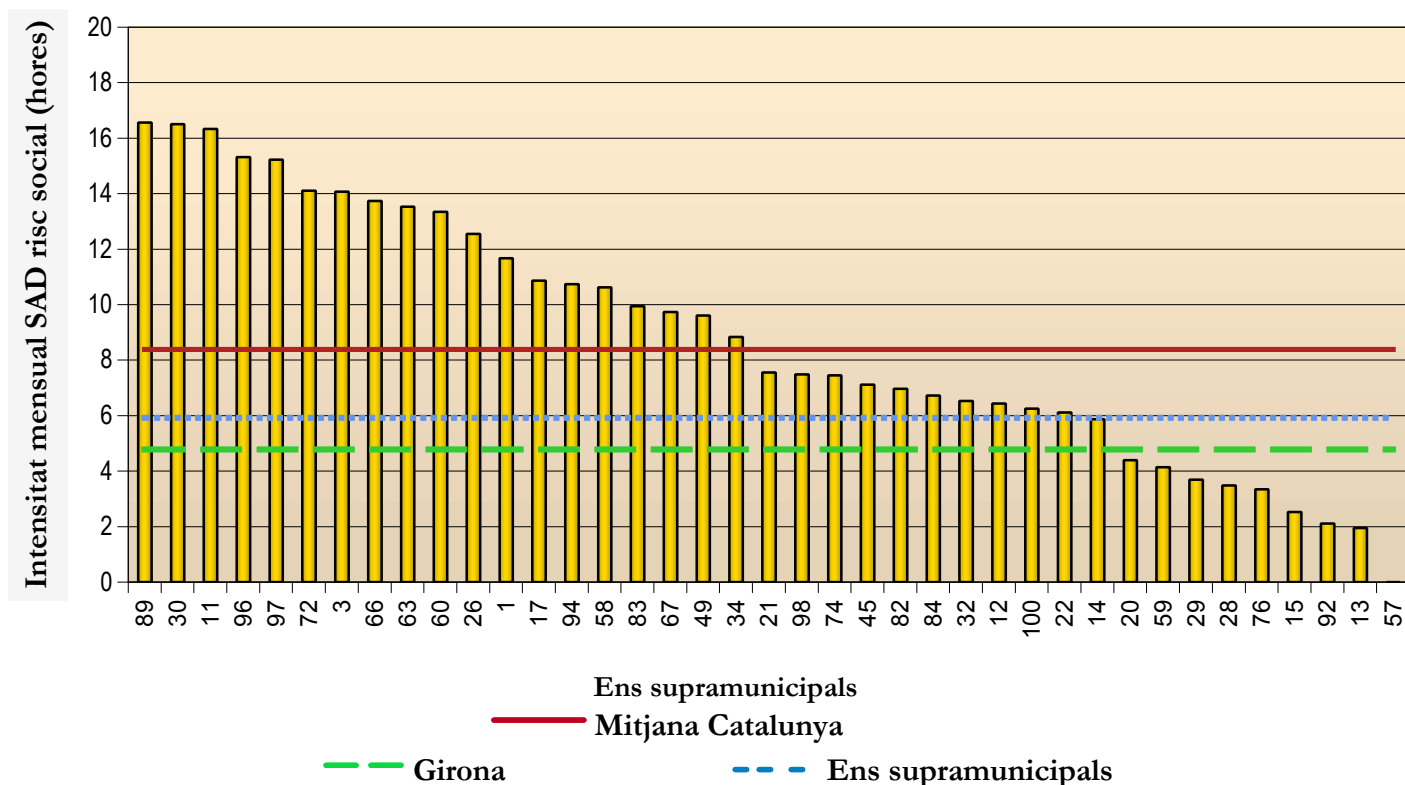
Fonts d'informació

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

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	3,35	4,78	5,92	8,39
Mostra		13	38	99



*Aquest indicador ha sofert una modificació en la seva definició 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.

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

Definició

És la mesura del 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

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

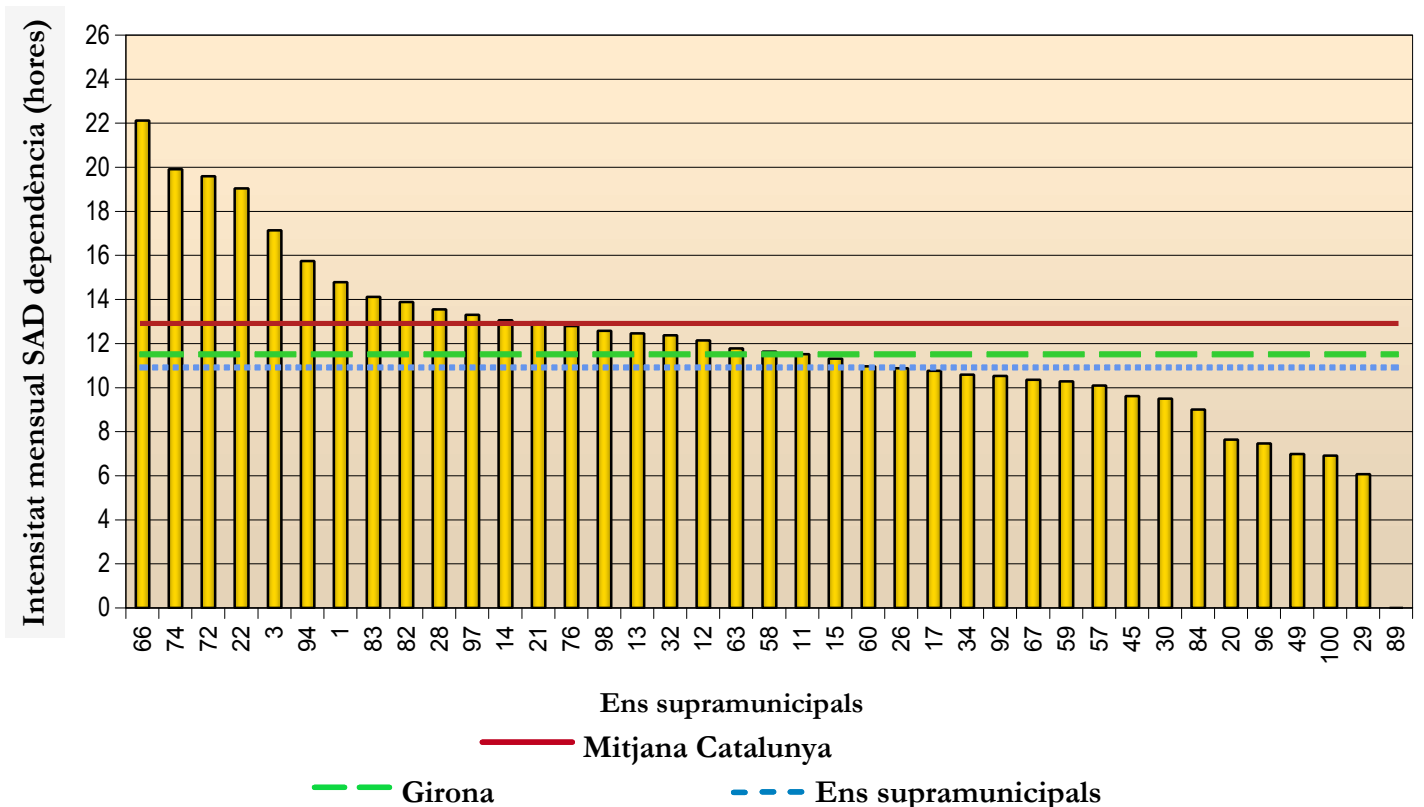
Unitat de mesura: hores mensuals per persona atesa

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

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	12,80	11,51	10,91	12,92
Mostra		13	38	99



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

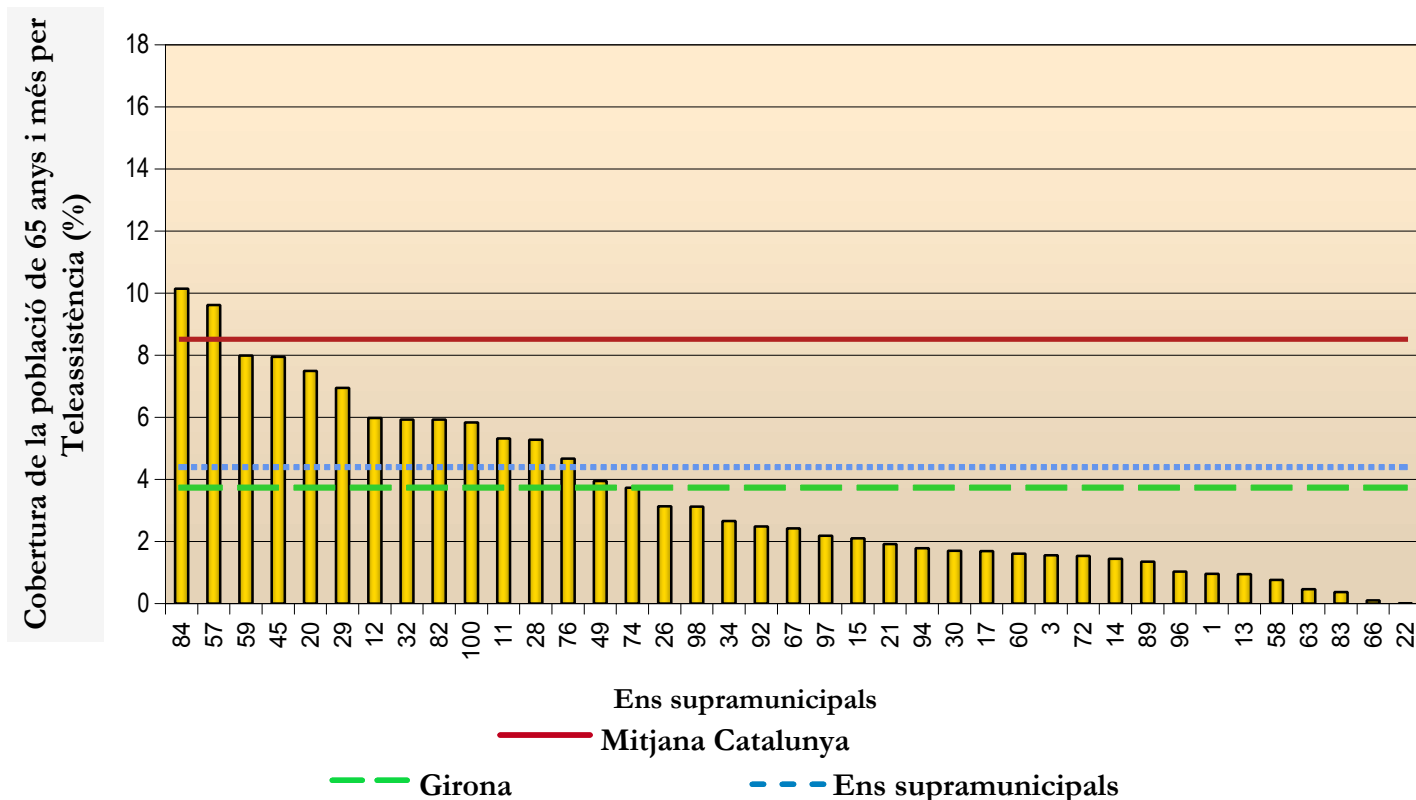
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

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

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	4,67	3,73	4,39	8,52
Mostra		13	39	99



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 en relació amb la població a la què 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

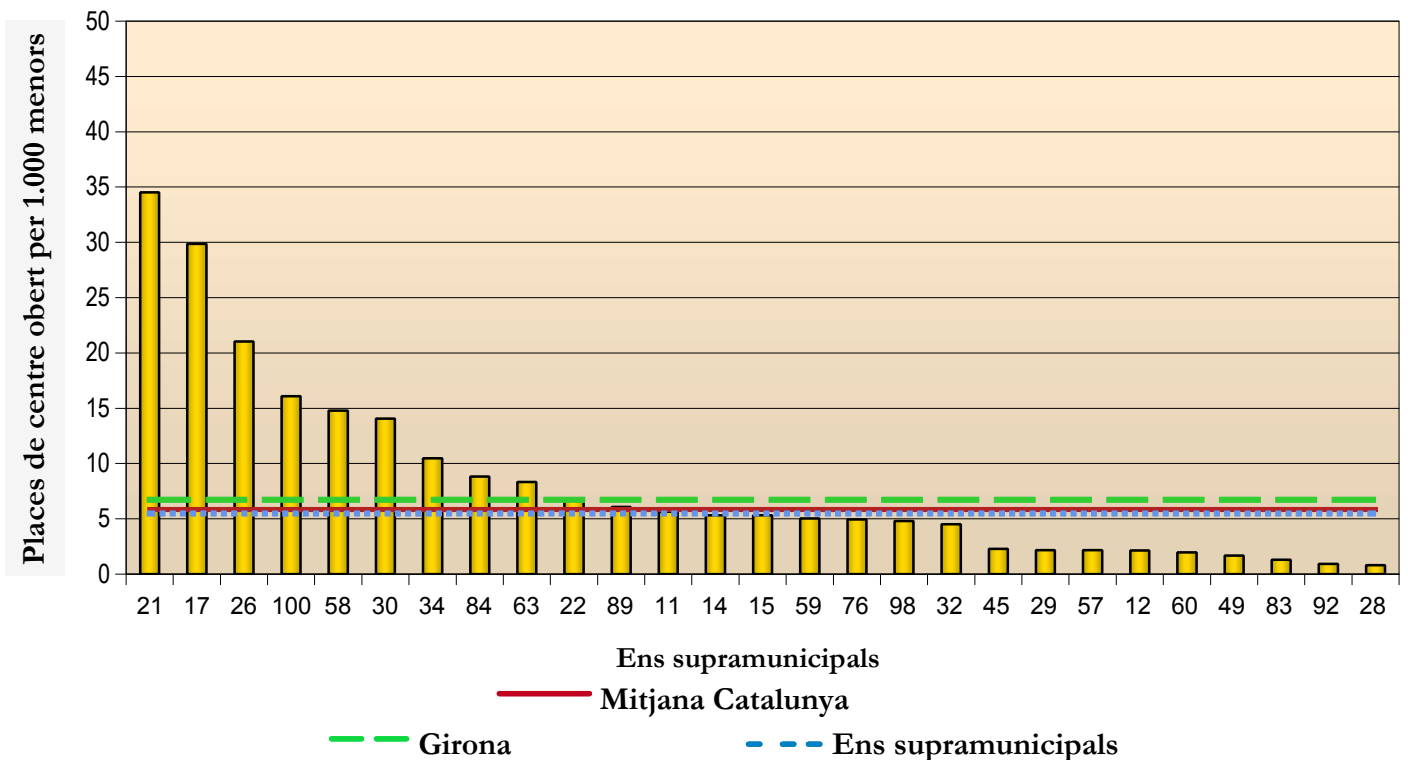
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

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

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	4,94	6,72	5,46	5,85
Mostra		12	26	83



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 per cada ens local.

Unitat de mesura: nombre de dies naturals.

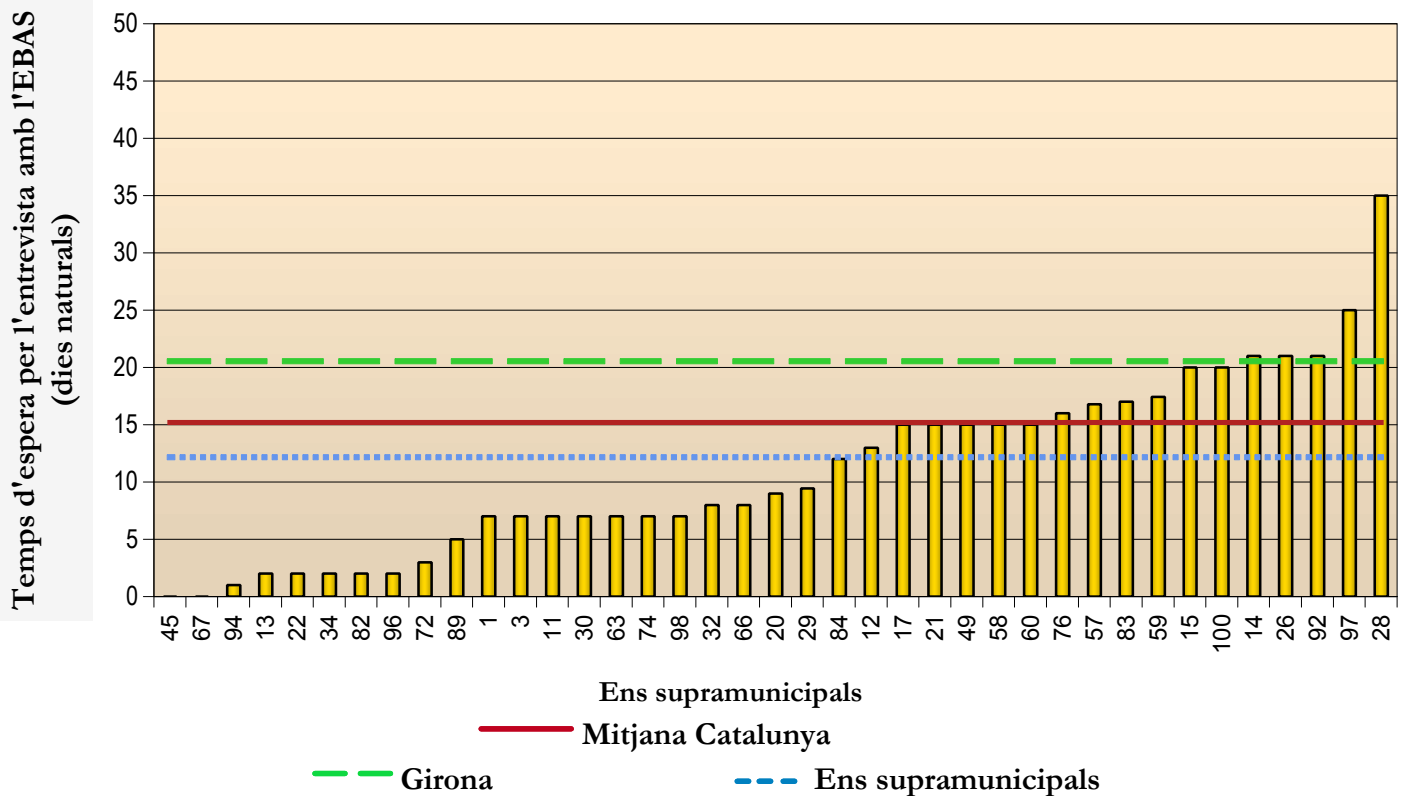
Fonts d'informació

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

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	16,00	20,54	12,15	15,19
Mostra		13	38	96



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 per cada ens local.

Unitat de mesura: nombre de dies naturals.

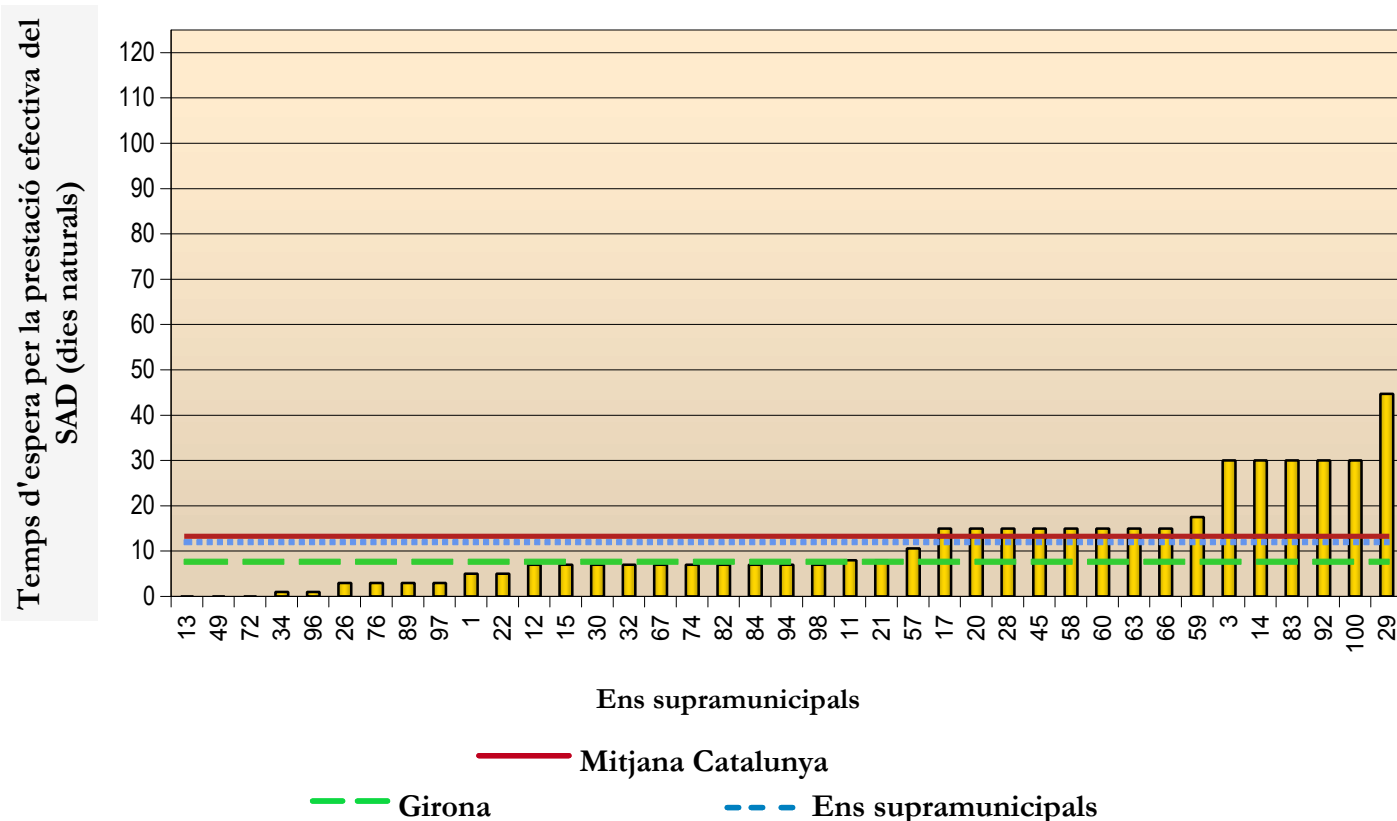
Fonts d'informació

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

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	3,00	7,62	11,92	13,29
Mostra		13	38	96



IC13. Existència d'un Pla de Qualitat dels serveis social locals

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 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 que les respostes són "Sí" / "No".

Presentació dels resultats: percentatge de cada situació.

Fonts d'informació

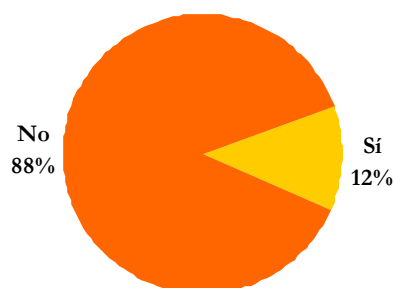
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

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

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Sí	No	7,69	7,69	11,11
No		92,31	92,31	88,89
Mostra		13	39	99

Percentatge d'ens locals competents en Serveis Socials que disposen de Pla de Qualitat. Catalunya



IC14. Existència d'un sistema de gestió i tractament de reclamacions i queixes

Definició

Identifica l'existència o inexistència d'un sistema de gestió i tractament de les queixes i reclamacions de la ciutadania envers els serveis de competència pròpia.

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

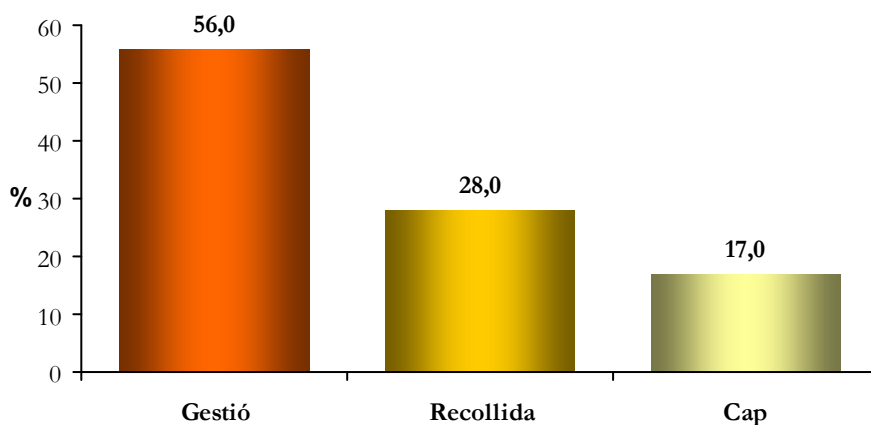
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Cap	Gestió	38,46	22,50	16,00
Recollida		7,69	32,50	28,00
Gestió		53,85	45,00	56,00
Mostra		13	40	101

Tipus de sistema de recollida i/o gestió de reclamacions i queixes. Percentatge ens locals competents en Serveis Socials. Catalunya



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.

Fórmula

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

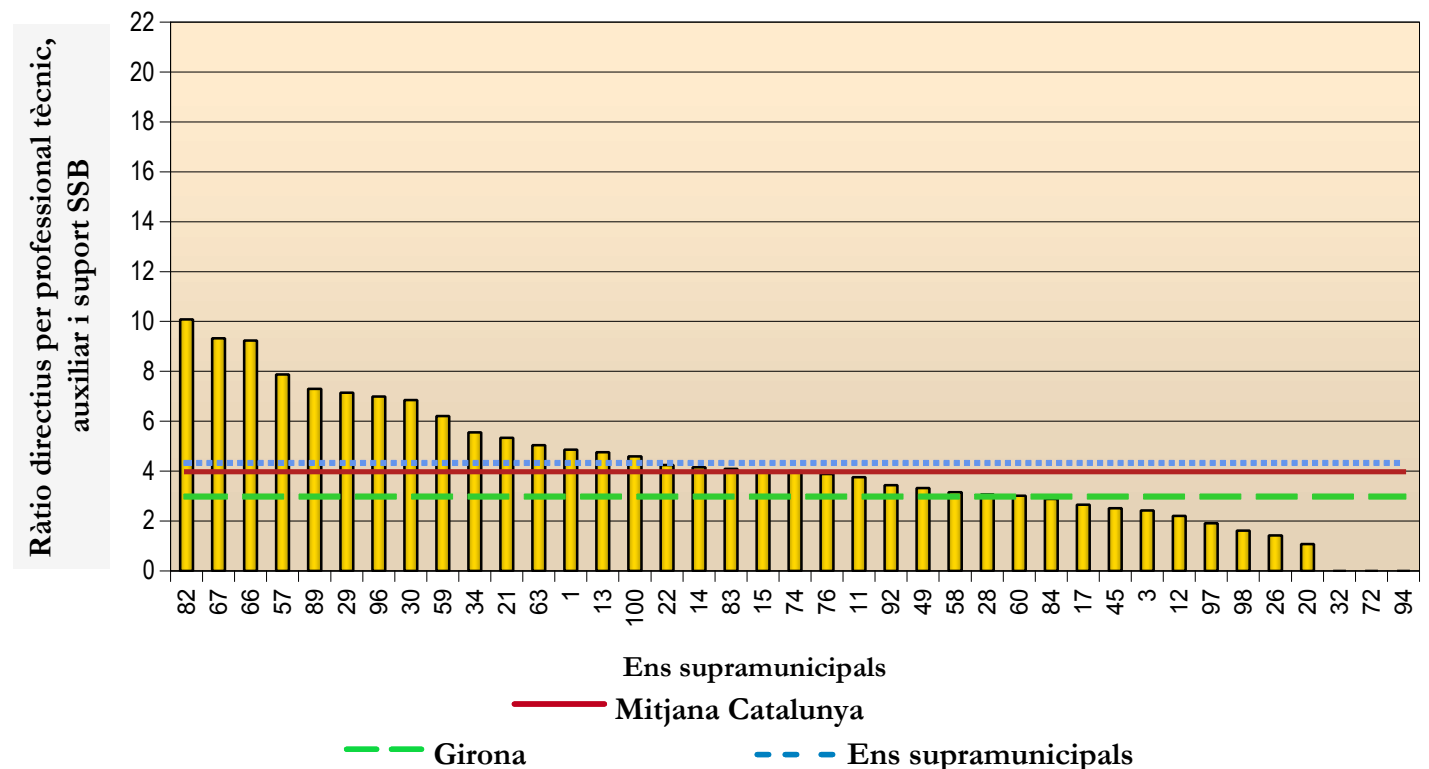
Unitat de mesura: nombre de directius per cada 100 persones.

Fonts d'informació

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	3,89	2,98	4,32	3,98
Mostra		13	36	94



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/a de carrera o interí/na.

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.

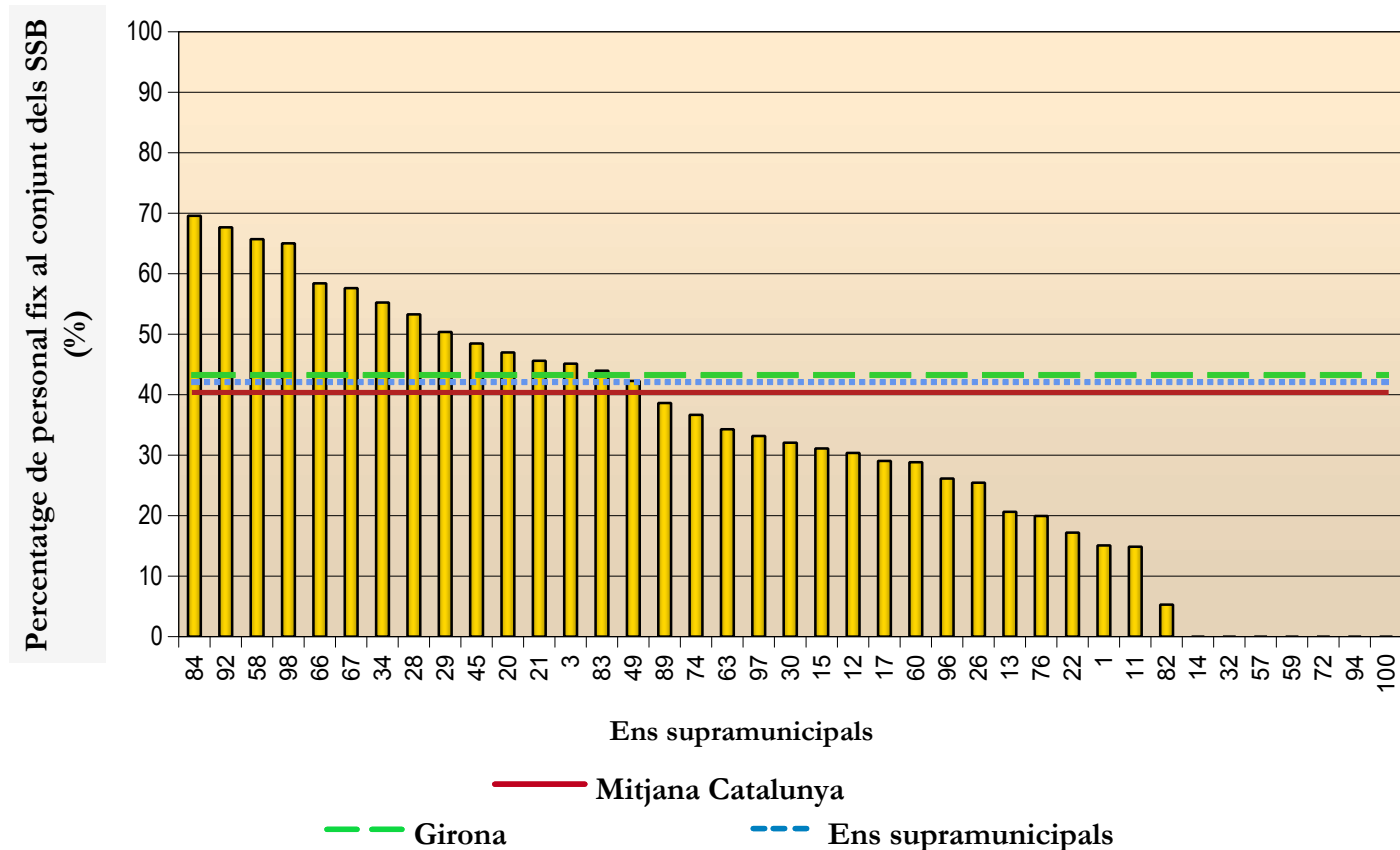
Fonts d'informació

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

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	19,94	43,22	42,05	40,39
Mostra		13	32	87



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 per persona

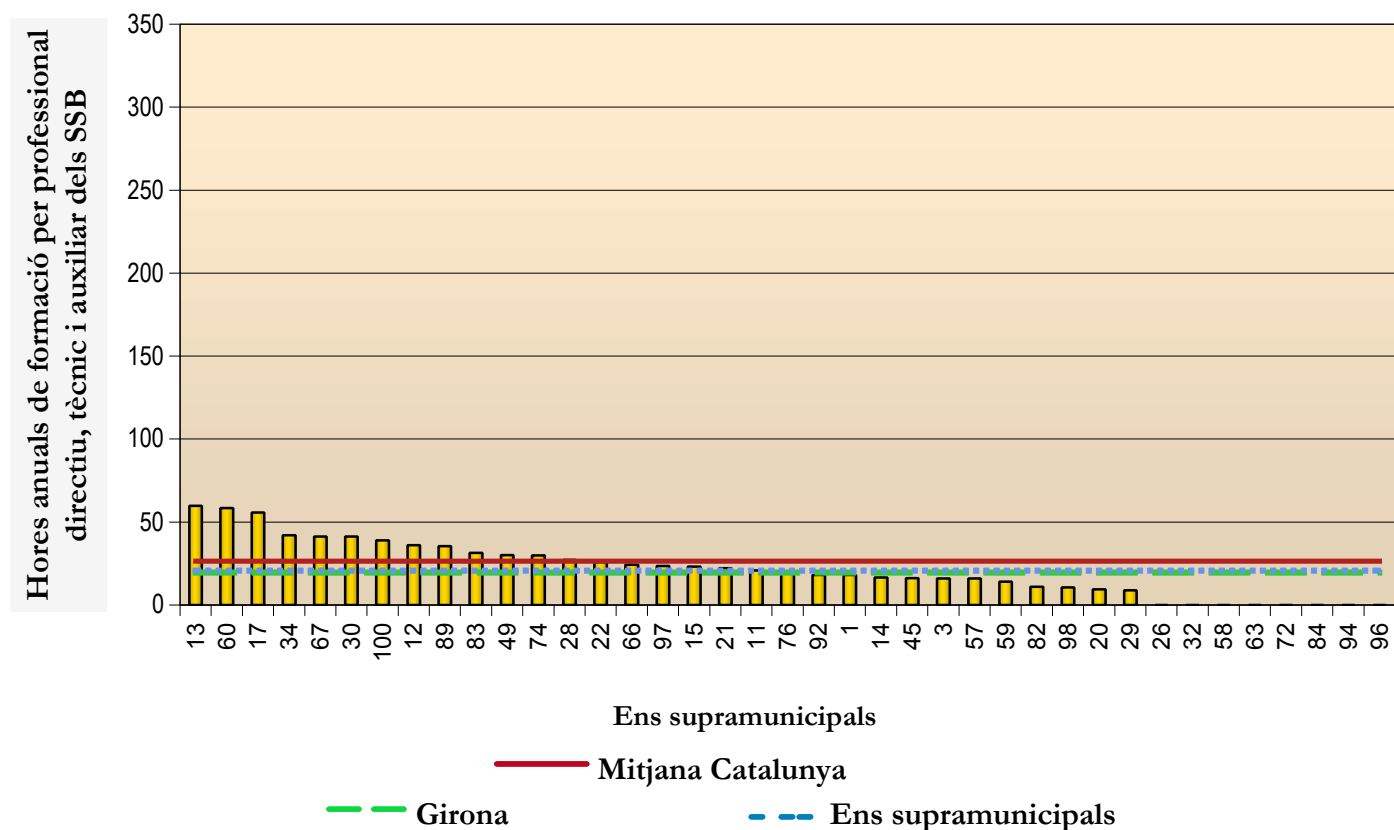
Fonts d'informació

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

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	19,23	19,46	20,59	26,38
Mostra		10	31	80



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

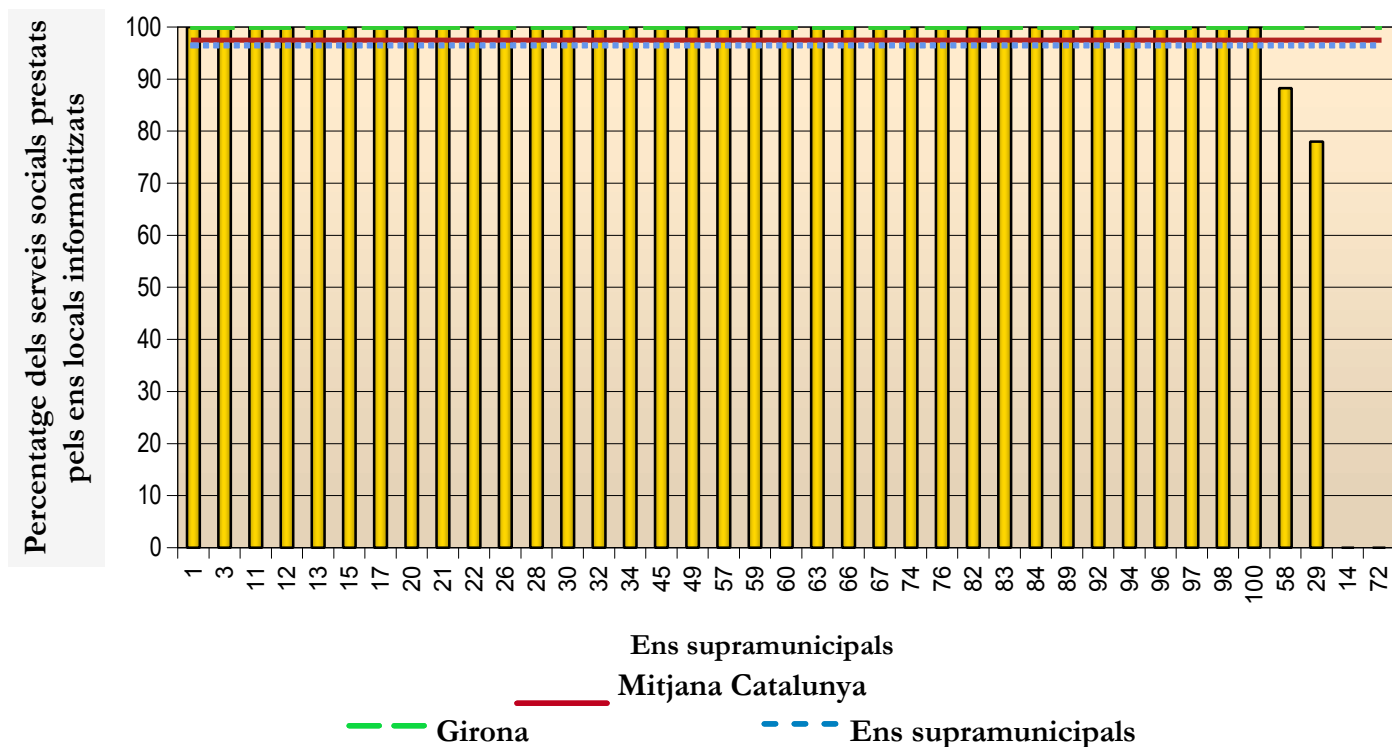
Fonts d'informació

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

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	100,00	100,00	96,45	97,48
Mostra		13	37	95



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 ens locals 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.

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

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	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	n.a.	4,50	n.a.	4,28
Mostra		6	0	47

IC20. Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics

Definició

Aquest indicador mostra l'esforç dels ens locals per a la prestació dels serveis socials bàsics en relació a la població a la qual s'han d'oferir.

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

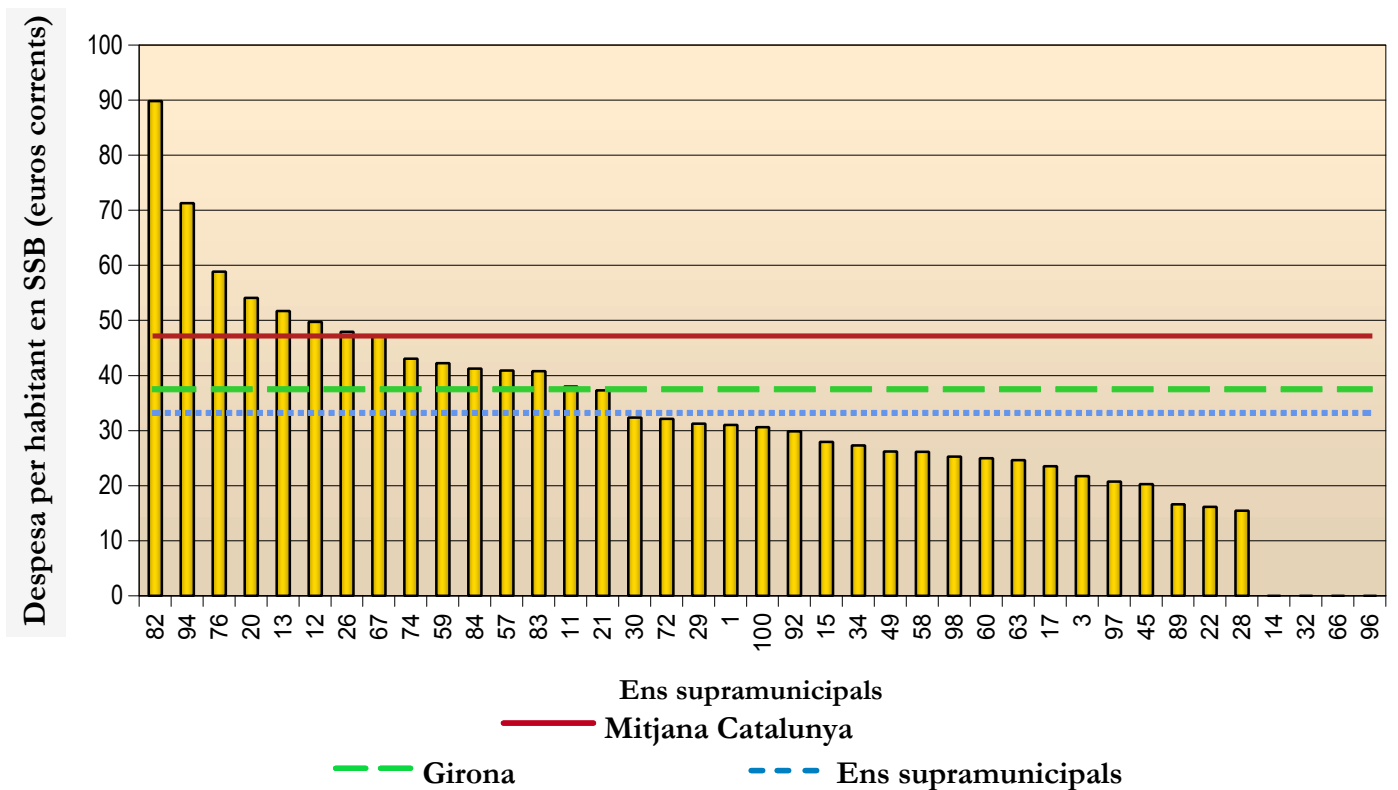
Recull de dades estadístiques del Pla d'Actuació local en matèria de serveis socials, 2008.

Dossier únic de recollida de dades als ens locals 2009.

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

Resultats

	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	58,85	37,49	33,15	47,19
Mostra		13	35	94



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 d'acord amb la Llei 12/2007, de Serveis Socials. Aquest indicador inclou tots els ingressos provinents dels diferents Departaments de la Generalitat i les despeses totals dels serveis socials bàsics.

Fórmula

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

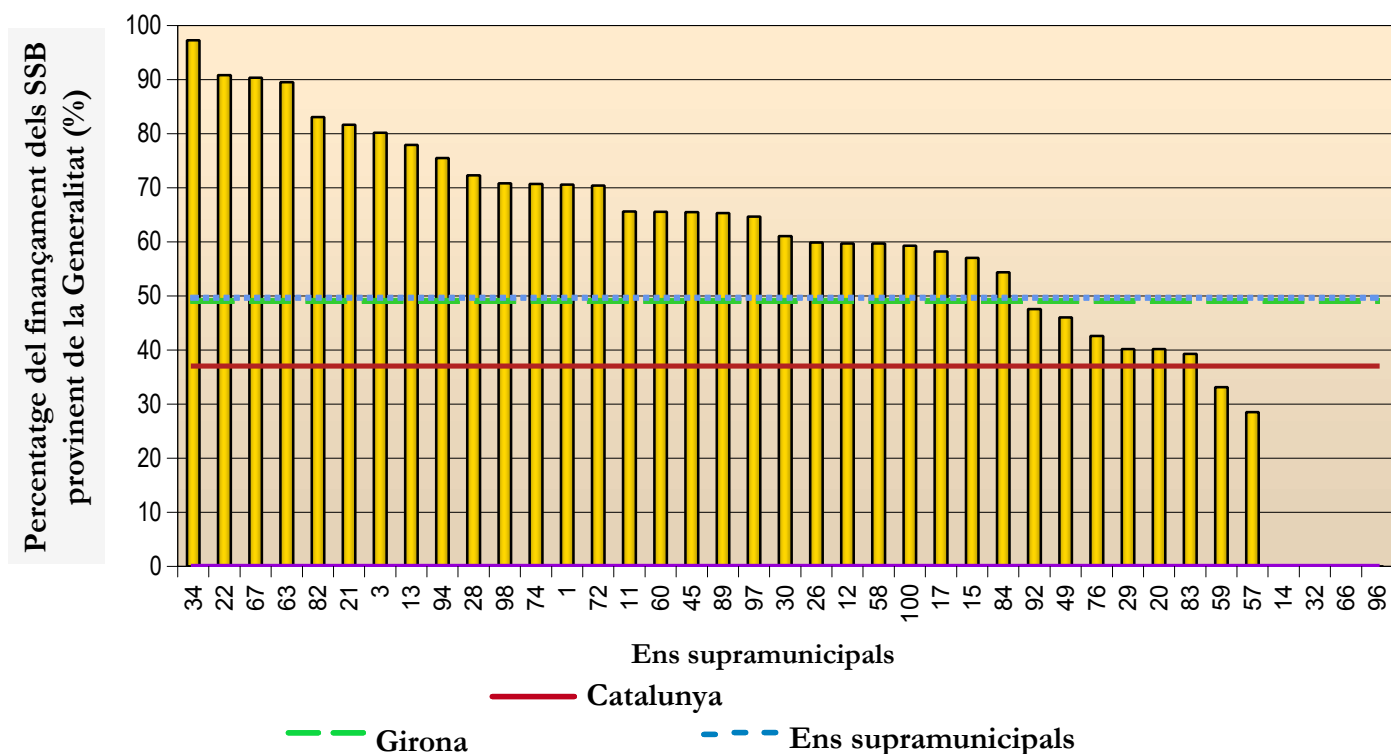
Unitat de mesura: percentatge sobre pressupost d'ingressos total

Fons 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	Ens local	Demarcació	Tipus d'ens	CATALUNYA
	Pla de l'Estany, CBS	Girona	Ens supramunicipals	
Resultats	42,61	49,05	49,62	37,07
Mostra		13	35	94



*Nota: Aquest indicador no reflecteix les dades del contracte-programa, sinó el conjunt de la cartera de serveis socials bàsics de cada ens local, més enllà de les que estableix la Cartera de serveis 2008-2009, així com totes les despeses de personal, no solament les de l'EBAS.

Consideracions metodològiques sobre la Fitxa - Resum

Aquesta fitxa - resum presenta els resultats de l'ens local en comparació amb els valors del total de Catalunya, pels anys 2008 i 2009 per a cadascun dels indicadors clau. En els indicadors amb resultats numèrics, el valor de l'ens local de l'any 2009 apareix en color verd quan el resultat és més favorable en un 20%, o més, que la mitjana de Catalunya, i apareix de color taronja quan el resultat és més desfavorable en un 20%, o més que la mitjana de Catalunya.

Els indicadors 1 i 2 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.

Als indicadors IC3, IC6 i IC15, de tipus numèric, no s'aplica el canvi de color en la comparació amb els resultats de Catalunya perquè tenen caràcter descriptiu (IC 6) o no tenen un estàndard fixat (IC3 i IC15).

Els indicadors de la dimensió organització, - IC15 i IC16 -, 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 dels indicadors, per la seva banda, les dades de 2008 corresponen als serveis socials locals (el que incloïa serveis especialitzats delegats o de compliment obligatori per grandària del municipi).

L'indicador 21 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 Servis 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.

Fitxa síntesi dels Indicadors Clau dels Serveis Socials Locals. Edició 2009

Pla de l'Estany, CBS

Cobertura de necessitats	Ens local						Catalunya			
	2009			2008			2009		2008	
IC.1 Ràtio hab. TS/EBAS	5.017,14			3.952,67			5.746,25		6.131,30	
IC.2 Ràtio hab. ES/EBAS	7.265,78			11.858,00			10.045,93		11.927,49	
IC.3 Ràtio atesos / TS+ES EBAS	233,27			266,92			420,50		465,67	
IC.4 % Cobertura població per SSB	7,86			14,57			11,56		10,97	
IC.5 Cobertura població 65+ pel servei d'ajuda a domicili (%)	6,65			2,34			3,39		3,30	
IC.6 Distribució usuaris SAD (% dep/ % rsmenors / % rsadults)	14,2	0,9	84,9	10,6	5,7	83,7	26,9	5,4	67,6	10,4 / 7,5 / 82,1
IC.7 Intensitat mensual SAD risc social (hores)	3,35			8,92			8,39		8,70	
IC.8 Intensitat mensual SAD dependència (hores)	12,80			14,04			12,92		12,86	
IC.9 Cobertura població 65+ pel servei de teleassistència (%)	4,67			3,80			8,52		7,63	
IC.10 Places centre obert per cada mil menors d'edat (‰)	4,94			5,10			5,85		5,85	
Qualitat	2009			2008			2009		2008	
IC.11 Dies espera entre sol·licitud entrevista EBAS i realització	16,00			15,00			15,19		16,85	
IC.12 Dies espera accés SAD	3,00			3,00			13,29		8,21	
IC.13 Pla Qualitat SSL (% sí/ % no)	No			No			11,1	88,9		12,0 / 88,0
IC.14 Existència sistema de reclamacions i queixes (% cap/ % recollida / % gestió / % n.d.)	Gestió			Cap			16,0	28,0	56,0	40,0 / 30,0 / 30,0
Organització	2009			2008			2009		2008	
IC.15 Directius per cada 100 professionals als SSB	3,89						3,98			
IC.16 % personal fix als SSB	19,94						40,39			
IC.17 Hores/any formació directius, tècnics i auxiliars	19,23			17,79			26,38		21,85	
IC.18 % SSL informatitzats	100,00			100,00			97,48		98,76	
Finançament	2009			2008			2009		2008	
IC.19 Pes despesa SSB sobre despesa total corporació local (%)	n.a.			n.a.			4,28		4,46	
IC.20 Despesa corrent per habitant dels serveis socials bàsics (€)	58,85			n.d.			47,19		39,40	
IC.21 % finançament SSB provinent Generalitat Catalunya	42,61			n.d.			37,07		36,11	