

INDICADORS DE L'ÀREA D'ACCIÓ SOCIAL I DRETS CIVILS

INDEX

SERVEIS SOCIALS	2
SERVEIS SOCIALS BÀSICS	2
SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)	2
PUNT DE TROBADA.....	2
EAIA.....	3
CENTRE OBERT.....	3
REFORÇ ESCOLAR.....	3
ESCOLA DE FAMÍLIA	3
ARRELAMENTS	4
ANDANA; ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA I ACOLLIDA NOCTURNA	4
SERVEI D'ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA (SAU)	4
LLEI DE LA DEPENDÈNCIA	4
CIUTADANIA I DRETS CIVILS	5
INFORME DE DISPONIBILITAT I ADEQUACIÓ D'HABITATGE	5
REAGRUPAMENTS	5
SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA.....	5
SERVEI DE TRADUCCIÓ I INFORMACIÓ A LES COMUNITATS	5
SERVEI DE CONSUM	7
OFICINA D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)	7
JUNTA ARBITRAL DE CONSUM (JAC)	7
SALUT I COMUNITAT	8
CONSULTA SEXUAL I GINECOLÒGICA	8
PROMOCIÓ DE LA SALUT	8
CENTRE DE DIA	9
EQUIPAMENTS CÍVICS	9
PROGRAMA: CURSOS I TALLERS	9
PROGRAMES COMUNITARIS	9
NOMBRE DE CESSIONS DE SALES DELS EQUIPAMENTS	9
NOMBRE D'ENTITATS I SERVEIS MUNICIPALS QUE HAN FET ÚS DELS EQUIPAMENTS	10
PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN	10
UNIVERSITAT DE LA GENT GRAN	10
ACTIVITATS DE LA GENT GRAN	10
ATENCIÓ AL PÚBLIC A LA SEU DE L'ÀREA D'ACCIÓ SOCIAL I DRETS CIVILS	11

INDICADORS DE L'ÀREA D'ACCIÓ SOCIAL I DRETS CIVILS

SERVEIS SOCIALS

SERVEIS SOCIALS BÀSICS

	ANY 2010	ANY 2011
- Persones ateses (acumulat de l'any)	29.428	15.081
- % cobertura de la població	13,89%	7,08%
- Import d'ajuts econòmics concedits (acumulat)	542.306,85 (€)	69.274,91 (€)
Habitatge	196.466,77	29.060,34
Subsistència	126.428,31	8.883,71
Acolliment residencial	70.883,90	10.532,01
Subministres	50.364,63	7.639,60
Altres	27.025,16	3.775,00
Allotjament d'urgència	21.967,13	771,12
Farmàcia	22.012,77	3.903,56
Desplaçaments	9.267,80	3.354,10
Activitats extraescolars	3.101,50	1.355,00
Transport	1.250,00	
Optica	13.538,88	

SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

	ANY 2010	ANY 2011
- AJUT A DOMICILI: Persones ateses	1.412	1130
- AJUT A DOMICILI: Hores d'atenció	182.596,27	30.567,16
- TELEASSISTÈNCIA: Persones ateses	3.576	3.363
- MENJAR A DOMICILI: Persones ateses	417	303
- MENJAR A DOMICILI: Àpats servits	77.226	14.005

PUNT DE TROBADA

	ANY 2010		ANY 2011	
	Infants	Famílies	Infants	Famílies
- Total de casos	58	42	46	34
- Total de casos actius	42	32	44	32
- Total de baixes	16	10	2	2
- No iniciats	15	10	0	0
- Casos Pendants	30	21	30	21

EAIA

	ANY 2010	ANY 2011
- Famílies ateses	205	176
- Infants atesos	326	277
- Noves altes	74	6
- Baixes	53	5
- Llista d'espera	17	18

CENTRE OBERT **CURS 2010-11**

Persones ateses		135	
Centres	Biblioteca tutoritzada	Vilardell	La Maurina
	9	78 persones	59 persones
Persones ateses segons procedència	Espanya	103	
	Marroc	34	
	L'Equador	2	
	L'Índia	2	
	altres	6	

REFORÇ ESCOLAR **CURS 2010-11**

Total alumnes		85	
	Alumnes de Primària	52	
	Alumnes de Secundària	33	
Mitjana d'edat dels assistents		11 anys	
Assistents segons procedència	Espanya	37	
	Marroc	28	
	República Dominicana	3	
	altres	17	

ESCOLA DE FAMÍLIA **CURS 2009-10** | **CURS 2010-11**

Assistents		74 persones	83 persones
Mitjana d'edat dels assistents		33 anys	34 anys
Grups	Can Boada		15
	Mares joves ciutat		10
	Centre		14
	Sant Pere Nord		23
	Monogràfic divendres		6
	Nouvingudes		15

Assistents segons procedència	Espanya	38 persones	46 persones
	Marroc	22 persones	23 persones
	L'Equador	6 persones	6 persones
	Altres	8 persones	8 persones

ARRELAMENTS

	ANY 2010	ANY 2011
- Sol·licituds	871	229
- Informes favorables	770	108

ANDANA; ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA I ACOLLIDA NOCTURNA

	ANY 2010	ANY 2011
- Places disponibles	20	20
- Persones ateses	178	52
- Pernotacions disponibles	7.320	1180
- Pernotacions derivades	6.879	1177
- Pernotacions realitzades	6.195	1081
- Absentisme	668	96
- Taxa d'ocupació	84,63 %	91,61%

CAMPANYA FRED INTENS ¹	- Places disponibles	6	6
	- Persones ateses	17	43
	- Pernotacions disponibles	186	414
	- Pernotacions derivades	81	394
	- Pernotacions realitzades	63	212
	- Absentisme	18	51

SERVEI D'ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA (SAU)

	ANY 2010	FEBRER 2011
- Dones ateses	8	0
- Nens atesos	10	0
- Dies d'ocupació	104	0
- Estades	181	0

LLEI DE LA DEPENDÈNCIA²

	ANY 2010	ANY 2011
- Total recursos aplicats	5.261	5.015
- Expedients dependència treballats 2011	4.054	3.946
- Recursos aplicats al PIA		
Cuidador	3.402	3.316
Residència	635	585
Centre de dia	188	182
Altres recursos	25	29

¹ Correspon al període del 26 de novembre de 2010 al 2 de Febrer de 2011.

² Un usuari pot tenir més d'un recurs aplicat.

Servei d'atenció domiciliària	665	610
Servei de teleassistència	346	380

CIUTADANIA I DRETS CIVILS

INFORME DE DISPONIBILITAT I ADEQUACIÓ D'HABITATGE

	ANY 2010	ANY 2011
- Sol·licituds	601	79

REAGRUPAMENTS

	- Totals	555	29
Sol·licituds tramitades	- noves sol·licituds	347	10
	- per segona vegada o més	208	19
- Informes favorables		377	20
- Informe desfavorable		178	9

SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

	ANY 2010	ANY 2011
- Expedients treballats	304	80
- Expedients actius	50	73
- Expedients tancats	254	17

ACCIONS DE FORMACIÓ

	ANY 2010		ANY 2011	
	Nombre de Sessions		Assistents	
TOTAL	26	6	485	69
Assertivitat - Empatia	2		64	
Millorem la Convivència	3	2	81	53
"Tinc drets! Però també deures"	7	2	179	35
Comunicació, ens entenem?	1		35	
Gestió de conflictes	9	1	75	9
Qui és responsable? Parlem-ne	2		28	
Creativitat		1		22
Facilitadors de convivència		1		12
Projecte Mediadors naturals	1		16	
Negociació col·laborativa	1		7	
Voluntaris i mediadors		1		15

SERVEI DE TRADUCCIÓ I INFORMACIÓ A LES COMUNITATS

	ANY 2010	GENER 2011
- Comunitats treballades	52	35
- Intervencions en espais públics	27	0

- Habitatges implicats	166	39
------------------------	-----	----

ACCIONS D'ORIENTACIÓ	ANY 2010		ANY 2011		ANY 2010		ANY 2011	
	SIO2		SIO4 ³		SIO6			
Nº de consultes per sexe	Dona	282	31	86	9	163	7	
	Home	285	33	76	4	160	11	
	Total	567	64	162	13	323	18	

ACCIONS D'ORIENTACIÓ	ANY 2010		ANY 2011		ANY 2010		ANY 2011	
	SIO2		SIO4		SIO6			
Idiomes	418	51	56	10	165	9		
Assessorament general estrangeria	61	3	51	1	90	2		
Ocupació i formació laboral	43	10	23	1	16	0		
Entorn	18	1	20	1	61	4		
Altres	27	1	9	0	11	2		
Educació	74	7	3	0	1	1		
Atenció social	18	0	11	1	18	2		
Sanitat	1	0	10	0	1	0		

ACCIONS D'ORIENTACIÓ	ANY 2010		ANY 2011		ANY 2010		ANY 2011	
	SIO2		SIO4		SIO6			
Marroc	351	36	94	6	139	7		
Senegal	73	9	17	0	56	5		
Pakistan	3	3	3	1	24	0		
Hondures	20	4	8	0	20	0		
Colòmbia	14	3	9	0	19	1		
Altres	106	9	31	6	65	5		

CIRCUIT BÀSIC	ANY 2010		ANY 2011		ANY 2010		FEBRER 2011	
	SIO2		SIO4		SIO6			
- Nombre total de consultes	300	53	120	41	132	45		

- Temes d'interès								
ACCIONS D'ORIENTACIÓ	ANY 2010		ANY 2011		ANY 2010		FEBRER 2011	
	SIO2		SIO4		SIO6			
Entorn	3	1	24	6	111	29		
Idiomes	78	15	45	8	65	20		
Sanitat	183	37	120	4	7	0		
Ensenyament de català	58	13	37	3	62	19		
Educació	46	5	7	0	10	2		
Estrangeria	26	7	37	6	10	2		
Ensenyament de castellà	32	5	26	2	24	8		
Ocupació i formació laboral	14	7	17	0	1	2		

- Participació a sessions								
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

³ El SIO4 funciona des de juliol de 2009

Acció Social i Drets Civils

Sessió d'assessorament a l'estrangeria	23	5	71	14	11	1
Sessió de benvinguda	30	0	100	15	67	11
Curs de coneixement de l'entorn	11	2	19	11	51	9

SERVEI DE CONSUM

OFICINA D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

		ANY 2010	FEBRER 2011
- Total de consultes		4.644	850
- Mitjà de consulta	Presencial	3.102	522
	Telefònica	1.493	309
	Internet	49	19
- Total de consultes per temes (+ de 60 consultes)	serveis telefonia	1478	309
	entitats bancàries	310	54
	serveis electricitat	285	33
	serveis professionals	210	32
	administració pública	179	14
	serveis gas/butà	174	21
	automòbils reparació	156	14
	electrodomèstics venda	150	15
	comerç en establiments	140	45
	assegurances	138	34
	habitatge lloguer	127	10
	tintoreries	113	4
	assegurança automòbil	92	17
	consultes alienes altres	85	22
	comerç d'alimentació	84	15
	ensenyament	79	4
	serveis turístics altres	79	6
comerç fora de l'establiment	78	10	
serveis turístics hotels	68	5	
serveis aigua	68	27	

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM (JAC)

		ANY 2010	ANY 2011
- Sol·licituds d'arbitratge noves		1.170	190
- Expedients treballats		1.645	755
- Reclamacions per temes (+ de 4 casos)	Telèfon mòbil	583	326
	Tele proveïdors d'internet	181	61
	Telèfon fixe	120	96
	Electricitat (contractació i subministraments)	114	53
	Transport aeri	54	24

Acció Social i Drets Civils

Mobles	52	17
Automòbil reparació	40	17
Agència de viatges	35	10
Reparacions a la llar	31	7
Gas	30	15
Informàtica i electrònica (venda)	29	11
Companyies d'assegurances	27	4
Electrodomèstics (venda)	23	9
Electrodomèstics (SAT)	23	10
Serveis bancaris	22	8
Habitatge (propietat)	22	4
Automòbil venda	20	4
Calçat, marroquineria i viatge	17	5
Sanitat privada	15	4
Serveis intermediació financera	14	5
Roba, confecció i pell	12	1
Ensenyament	10	4
Tintoreria	9	4
Altres serveis	7	52

SALUT I COMUNITAT

CONSULTA SEXUAL I GINECOLÒGICA

		ANY 2010	FEBRER 2011
- Ginecologia i anticoncepció.	Visites dones 25 anys i menys	3.034	594
	Visites dones 25 anys i mes	218	32
- Interrupció voluntària de l'embaràs.	Consultes dones 25 anys i menys	101	14
	Consultes dones 25 anys i mes	4	10
- Teràpia sexual	Consultes 25 anys i menys	126	22
	Consultes 25 anys i mes	198	44
TOTAL		3.681	716

PROMOCIÓ DE LA SALUT

		ANY 2010	FEBRER 2011
- Salut sexual i afectiva	Persones assistents	2.579	154
	Activitats realitzades	61	6
	Centres	48	4
- SIDA	Persones assistents	1.708	70
	Activitats realitzades	28	4
	Centres	30	3
- Alimentació saludable	Persones assistents	1.157	112

Acció Social i Drets Civils

	Activitats realitzades	66	9
	Centres	42	6
- Drogodependències	Persones assistents	235	580
	Centres	66	7
No legals	Persones assistents	2.930	139
	Centres	56	5

CENTRE DE DIA		
	ANY 2010	ANY 2011
- Usuaris i usuàries	72	68
- Valoracions de vinculació al servei	23	5
- Altes	13	3
- Vinculacions a activitats comunitàries	395	72

EQUIPAMENTS CÍVICS

PROGRAMA: CURSOS I TALLERS		
	ANY 2010	ANY 2011
- Total de tallers	58	0
- Total d'assistents	566	0

PROGRAMES COMUNITARIS		
	ANY 2010	ANY 2011
- Nombre d'activitats al programa d'Hivern	5 ⁴	17
- Nombre d'activitats al programa de Primavera	36	
- Nombre d'activitats al programa d'Estiu ⁵	16	
- Assistents al programa de Nadal	1.040	2.530
- Assistents al programa de Primavera	3.776	
- Assistents al programa d'Estiu	132	

NOMBRE DE CESSIONS DE SALES DELS EQUIPAMENTS		
	ANY 2010	FEBRER 2011
- CC Montserrat Roig	951	0
- CC Alcalde Morera	688	153
- CC M. Aurèlia Capmany	806	152
- CC Avel·lí Estrenjer	404	24
- CC President Macià	1.189	255

⁴ les dades de programa d'hivern i Nadal 2010 són desembre 2010

⁵ el programa comunitari d'estiu de 2010 ha quedat substituït pels tallers intensius de juny-juliol

Acció Social i Drets Civils

- CB Can Parellada		322	48
- CB Can Boada		446	83
	Total	4.806	715
- Locals cedits a entitats	Casal de Sant Pere	415	101
	Casal Can Palet II	160	29

NOMBRE D'ENTITATS I SERVEIS MUNICIPALS QUE HAN FET ÚS DELS EQUIPAMENTS

	ANY 2010		FEBRER 2011	
	Entitats	Serv. Mpals	Entitats	Serv. Mpals
- CC Montserrat Roig	201	77	0	0
- CC Alcalde Morera	124	48	27	15
- CC Maria Aurèlia Capmany	193	72	47	11
- CC Avel·lí Estrenjer	121	39	5	7
- CC President Macià	395	80	93	14
- CB Can Parellada	68	21	12	4
- CB Can Boada	48	15	4	1
- Locals cedits a entitats	Casal de Sant Pere	82	23	8
	Casal Can Palet II	33	5	6

PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN

UNIVERSITAT DE LA GENT GRAN

		CURS 2010-11	
		Matriculats per curs	Mitjana d'edat per curs
- Total de matriculats	110 alumnes		
		Primer curs	33
		Segon curs	30
		Terçer curs	47
- Mitjana d'edat del total	62 anys		
- Procedència dels matriculats		Terrassa	99
		Fora Terrassa	11

ACTIVITATS DE LA GENT GRAN

	ANY 2010		ANY 2011	
	Sessions	Assistents	Sessions	Assistències
- Converses	10	40	3	106
	Mitjana d'assistència sessió	32 persones	35 persones	

Acció Social i Drets Civils

	ANY 2010	ANY 2011
- Caminades matinals	9 sortides	1 sortida
Nº total d'assistents	53 persones	28 persones
Mitjana assistència per caminada	20 persones	28 persones
Mitjana edat participants	66 anys	63 anys
- Senderisme +60	9 sortides	0
Nº total d'assistents	64 persones	-
Mitjana assistència per sortida	23 persones	-
Mitjana edat participants	65 anys	-
- Visites fora de la ciutat	3 sessions	1 sessió
Nº total d'assistents	74 persones	44 persones
Mitjana d'assistència	41 persones	44 persones
Mitjana edat participants	64anys	62 anys

ATENCIÓ AL PÚBLIC A LA SEU DE L'ÀREA D'ACCIÓ SOCIAL I DRETS CIVILS

	ANY 2010	ANY 2011
Total de visites presencials al taulell ⁶	30.019 persones	7065 persones
Recerca d'informació	6.514 persones	1510 persones
Consum	4.166 persones	1004 persones
Llei de la dependència	5.234 persones	1310 persones
Testament vital	86 persones	27 persones
Consulta sexual	2.371 persones	616 persones
Servei d'Atenció Immediata (SAI)	2.604 persones	370 persones
EAlA	1.820 persones	328 persones
- Temes d'interès		
Targeta bus	1.125 persones	197 persones
SAD	965 persones	355 persones
Ciutadania i Drets Civils	506 persones	74 persones
Mediació	981 persones	257 persones
Equipaments Cívics	264 persones	35 persones
Visites	1.262 persones	239 persones
Punt d'atenció a persones amb discapacitat	553 persones	89 persones
Altres	2.448 persones	654 persones

⁶ no s'han comptabilitzat trucades ni persones que s'han adreçat directament als serveis