



Cartera de serveis

Consorci d'Acció Social de la Garrotxa



Instrument dinàmic: document en permanent construcció

Presentació

L'elaboració de la cartera de serveis del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) respon a una de les prioritats que defineix el Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2010-2013.

En aquest pla, entre moltes altres coses, es recomana que els ens locals aprovin i publiquin la cartera de prestacions de serveis socials dels ens locals, entesa com un compromís amb la ciutadania que dóna resposta a les necessitats socials del territori.

No es tracta, per tant, d'una guia de recursos, les quals recullen tots els recursos existents d'un determinat territori, ni tampoc d'una carta de serveis, ja que aquestes posen més èmfasis en els compromisos que adopta una administració davant els ciutadans per garantir la qualitat dels serveis.

Com es veurà al llarg del document, la cartera de serveis presenta els serveis i prestacions del CASG. Ho fa de manera detallada, amb informació útil per entendre diferents aspectes, com ara la descripció, les funcions o els destinataris dels serveis, entre molts altres.

No hi consten, però, **tots els serveis que actualment es presten**, sobretot els relacionats amb la inclusió i la cohesió social, que degut a diversitat de serveis en el territori, resten pendents de definició, un repte que haurem d'assumir properament.

Què és la cartera de serveis?

La cartera de serveis recull les prestacions econòmiques, de serveis i tecnològiques que el CASG ofereix a la ciutadania de la comarca de la Garrotxa. En el nostre cas, la cartera de serveis té les següents finalitats:

- o **Oferir informació entenedora dels serveis que s'ofereixen a la població, que són de la nostra titularitat o que tenim l'encàrrec de gestionar.**
- o **Disposar d'un instrument tècnic de seguiment, control i avaluació dels serveis.**
- o **Gestionar els serveis de manera planificada.**
- o **Avaluar la pròpia gestió i el grau de satisfacció dels usuaris.**
- o **Crear valor públic i mesurar el seu impacte.**

La cartera de serveis és un recull amb fitxes de serveis, basades en el Decret 151/2008, de 29 de juliol, que va aprovar la Cartera de Serveis Socials 2008-2009, i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual es va aprovar la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, de Catalunya.

Així mateix, el llistat de prestacions previstes s'ha elaborat a partir del catàleg classificat de serveis i prestacions socials del Sistema Català de Serveis Socials, annex a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials. Tanmateix, per entendre la cartera també s'ha de tenir molt present la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

La cartera es defineix com un instrument ***dinàmic*** que, a partir de l'estudi de la realitat social i territorial, i des de la previsió i la planificació, fixa les prestacions del sistema públic de serveis socials. És per això que el document, que teniu en mans, és un **document de permanent construcció**, ja que reflexa el treball continuat.

No es tracta, per tant, d'aprovar una cartera de serveis i mantenir-la exactament igual al llarg del temps. Dit d'una altra manera: la realització de la cartera no significa un punt i final.



Tot el contrari. ***La cartera de serveis és un punt de partida i s'ha de convertir necessàriament en una eina de treball habitual dels responsables dels serveis, subjecte a una contínua revisió i redefinició.***

El nostre compromís és que, anualment, fruit de l'anàlisi i la reflexió, s'actualitzi i incorpori les modificacions oportunes.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, defineix, en el seu article 24, la Cartera de serveis socials. Concretament, als apartats 1 i 2 d'aquest article s'afirma:

La Cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública. (art. 24.1). La Cartera de serveis socials ha d'incloure totes les prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques dels sistema públic de serveis socials (art. 24.2).

Les prestacions del sistema públic de serveis socials .

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, defineix, en el seu article 20, les prestacions del sistema públic de serveis socials, com:

"...les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a persones per tal d'assegurar el dret de les persones a viure dignament, durant totes les etapes de la vida, mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones."

Ahora, la llei defineix que les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser de servei, econòmiques o tecnològiques (art. 23).

*"Les **prestacions de servei** són els serveis i les intervencions acomplerts per equips professionals que tenen com a finalitat la prevenció, el diagnòstic, la valoració, la protecció, la promoció, l'atenció i la inserció de persones, d'unitats de convivència i de grups en situació de necessitat social."* (article 21)

Són **prestacions de servei** les següents actuacions i intervencions acomplertes pels equips professionals:

- A. *La informació sobre els recursos socials disponibles i sobre l'accés a aquests.*
- B. *L'orientació sobre els mitjans més adequats per a respondre a les necessitats plantejades.*
- C. *L'assessorament i el suport a les persones i els grups que necessiten l'actuació social.*
- D. *La valoració singularitzada i el diagnòstic social de les situacions personals, de convivència i familiars i de les demandes socials.*
- E. *La intervenció professional i el tractament social orientats al compliment de les finalitats dels serveis socials.*
- F. *La protecció jurídica i social dels menors d'edat en situació de desemparament.*
- G. *La protecció jurídica i social de les persones amb capacitat limitada.*



- H. L'atenció residencial substitutiva de la llar.
- I. L'atenció diürna.
- J. L'atenció domiciliària.
- K. Les que s'estableixin en la Cartera de serveis socials.

Les **prestacions econòmiques** són:

"...les aportacions dineràries, que tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per a fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-los o rebre'ls d'altres fonts. El règim jurídic i fiscal d'aquestes prestacions o de les que es reconeixin s'ha de regular per mitjà d'una legislació específica." (article 22)

Les **prestacions tecnològiques** són:

"...les que per mitjà d'un producte atenen les necessitats socials de la persona i es poden associar amb altres prestacions." (article 23)

Tenen aquesta consideració les prestacions següents:

- A. L'assistència tecnològica i la teleassistència domiciliària.
- B. Les ajudes instrumentals destinades a mantenir o millorar l'autonomia personal.
- C. Les de naturalesa semblant que s'estableixin normativament.

El sistema públic de serveis socials s'organitza en forma de xarxa per treballar en coordinació, col·laboració i amb el diàleg entre els actors que intervenen en el procés d'atenció a les persones, i s'estructura en dos nivells:

- o **Serveis socials bàsics**
- o **Serveis socials especialitzats**

Els serveis socials bàsics

L'article 16 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, defineix els serveis socials bàsics:

1. *Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social.*
2. *Els serveis socials bàsics s'organitzen territorialment i estan dotats d'un equip multidisciplinari que ha de fomentar el treball i la metodologia interdisciplinària, integrat pel personal professional necessari per al compliment de llurs funcions, amb l'estructura directiva i de suport tècnic i administratiu que s'estableixi per reglament. Els serveis socials bàsics inclouen els equips bàsics, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.*
3. *Els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per a fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials bàsics han de donar respostes en l'àmbit propi de la convivència i la relació dels destinataris dels serveis.*



Segons l'article 17, les **funcions dels serveis socials bàsics** són:

- A. *Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.*
- B. *Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.*
- C. *Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.*
- D. *Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar el dit programa.*
- E. *Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.*
- F. *Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.*
- G. *Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.*
- H. *Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.*
- I. *Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.*
- J. *Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.*
- K. *Oriental l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.*
- L. *Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.*
- M. *Gestionar prestacions d'urgència social.*
- N. *Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.*
- O. *Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.*
- P. *Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals*



Els serveis socials especialitzats

1. Els serveis socials especialitzats s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats, per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició de recursos determinats.
2. Els serveis socials especialitzats es presten per mitjà de centres, serveis, programes i recursos dirigits a persones i col·lectius que, en funció de llurs necessitats, requereixen una atenció específica.
3. Els serveis socials especialitzats s'organitzen en forma de xarxa sobre el territori atenent el principi de descentralització, les característiques dels nuclis de població i la incidència de les necessitats que atenen.
4. Els serveis socials especialitzats inclouen els equips tècnics de valoració, que tenen com a funció principal valorar i diagnosticar les situacions de necessitat social que no es poden abordar des d'un servei social bàsic, tenint en compte els corresponents informes de derivació dels serveis socials bàsics, i que determinen l'accés a altres prestacions del sistema.

Segons l'article 19, les **funcions dels serveis socials especialitzats** són:

- A. *Donar suport tècnic als serveis socials bàsics i col·laborar-hi, en les matèries de llur competència.*
- B. *Valorar i diagnosticar les situacions de necessitat social, i fer altres valoracions especialitzades, que no es poden abordar des d'un servei social bàsic, tenint en compte els corresponents informes de derivació.*
- C. *Oferir un tractament especialitzat a les persones en situació de necessitat que no puguin ésser ateses pels serveis socials bàsics corresponents o intervenir amb relació a aquestes persones.*
- D. *Acomplir actuacions preventives de situació de risc i necessitat social corresponents a llur àmbit de competència.*
- E. *Valorar i determinar l'accés a prestacions econòmiques pròpies d'aquest nivell d'actuació, d'acord amb el marc legal específic.*
- F. *Promoure, establir i aplicar mesures d'inserció social, laboral, educativa i familiar.*
- G. *Fer el seguiment i l'avaluació de les mesures de protecció i l'elaboració i el control dels plans de millorament.*
- F. *Gestionar centres, equipaments, programes, projectes i prestacions específiques.*
- H. *Coordinar-se amb els serveis socials bàsics, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats associatives i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials especialitzats.*



Les fitxes de la cartera de serveis

La cartera de serveis del CASG es defineix a partir de la informació que es recull en dues fitxes: la fitxa de servei i la fitxa de control. Part dels continguts de les fitxes corresponen al que determina l'article 24 de la Llei de Serveis Socials, però també es complementa amb altres variables que ens ha semblat oportunes d'incorporar.

Algunes variables no està complerta, perquè no es sap o no s'ha pogut treballar. En tot cas, anualment caldrà millorar, si s'escau, cada una de les fitxes.

La **fitxa de servei** és aquella que recull informació bàsica del servei i que ha de permetre, a qualsevol persona, conèixer amb detall les principals característiques del servei, així com els requisits. A diferència de la fitxa de control, es tracta d'una fitxa externa orientada al conjunt de la població.

Les variables que es recullen a la fitxa de servei són:

- A. **Programa:** Identifica en quin programa s'ubica el servei:
 - A1. Atenció social primària
 - A2. Atenció a la família, infància i adolescència
 - A3. Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
 - A4. Prevenció i atenció de l'exclusió social i la pobresa
 - A5. Promoció de la convivència i la cohesió social. (pendents de desplegament)
- B. **Descripció:** Descriu de manera breu les característiques del servei
- C. **Tipologia de la prestació:** Defineix si es tracta d'un servei bàsic o especialitzat
- D. **Garantia de la prestació:** Defineix si es tracta d'una prestació garantida (que el ciutadà pot exigir com a dret subjectiu) o una prestació no garantida (que únicament és exigible en cas que hi hagi pressupost per finançar-lo)
- E. **Objectiu social:** Descriu allò que en darrera instància vol transformar el servei en qüestió. No explica quines actuacions fa, sinó quina situació o realitat social vol modificar a partir de la seva intervenció.
- F. **Funcions:** Defineix les finalitats pròpies del servei.
- G. **Unitat de mesura:** Selecció dels indicadors bàsics que permeten mesurar l'activitat, els resultats, l'abast i l'impacte del servei.
- H. **Destinatari:** Persones, col·lectius o grups socials a qui s'adreça el servei.
- I. **Normativa:** Referències legals que regulin l'àmbit d'actuació del servei.
- J. **Estàndards i referències:** Selecció de dades i/o indicadors relacionats amb el servei, provinents d'altres realitats territorials, que permeten establir característiques mitjanes que serveixen de referència pel nostre servei.
- K. **Beneficiaris previstos:** Previsió del nombre de beneficiaris del servei per un any en base a les dades d'anys anteriors, i tenint en compte altres factors.
- L. **Perfils professionals:** Perfils professionals necessaris per al desenvolupament del servei.
- M. **Ràtio de professionals:** Nombre de professionals exigits en relació a la població total
- N. **Dotació pressupostària:** Pressupost anual del servei
- O. **Preu:** Indica si el servei és gratuït o els usuaris han de pagar.
- P. **Model de producció:** Es fa referència a si es tracta d'un servei propi o bé si està externalitzat a una altra entitat o organització.
- Q. **Lloc de prestació:** Indica a on es presta el servei.
- R. **Altres:** Altres informacions que poden ser d'interès per entendre el servei.



La **fitxa de control** és una fitxa de seguiment tècnic del funcionament del servei. En aquesta fitxa es posa èmfasi en els indicadors, i no tant en la descripció ja que és la fitxa que ha de permetre al responsable tècnic del servei fer un seguiment exhaustiu i detallat del desenvolupament del servei. Es tracta d'una fitxa interna que esdevé una eina de treball pel professional i que ha de permetre conèixer si el servei s'està desenvolupant de la manera prevista i si el servei està complint amb les seves funcions i el seu objectiu social.

Les variables que es recullen a la fitxa de control són:

- A. **Descripció:** Descriu de manera breu les característiques del servei.
- B. **Destinatari:** Persones, col·lectius o grups socials a qui s'adreça el servei.
- C. **Indicadors de resultat (output):** Indicadors que fan referència als resultats de les activitats que s'han dut a terme. La majoria dels serveis, en el moment de la seva prestació, desenvolupen diferents activitats, els resultats de les quals han de permetre l'assoliment de les funcions i els objectius del servei. Els indicadors de resultats no expliquen, per si mateixos, si s'ha assolit els objectius perseguits, sinó que només expliquen què s'ha fet en un servei.
- D. **Indicadors d'impacte (outcome):** Indicadors que fan referència a l'objectiu social del servei i que mesuren si efectivament s'ha modificat la realitat sobre la qual es volia intervenir. En els serveis socials es fa difícil mesurar els indicadors d'impacte d'alguns serveis, però és important fer un esforç i una reflexió per conèixer canvis substancials en la realitat social produïts per les accions dels diferents serveis.
- E. **Indicadors de procés (de gestió):** Indicadors que mesuren aspectes relacionats amb la gestió i la tramitació del servei i que permeten detectar millores en la prestació del servei. Els indicadors de procés permeten introduir canvis que afecten a la qualitat i a l'eficiència del servei.
- F. **Indicadors sobre els recursos:** Indicadors que mesuren aspectes que relacionen la prestació amb el cost del servei.
- G. **Indicadors sobre el grau de satisfacció dels usuaris:** Indicadors que mesuren la satisfacció dels usuaris del servei.
- H. **Comentaris:** Altres comentaris en relació al seguiment, control i avaluació del servei.



1. ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA

- 1.1 Servei bàsic d'atenció social

2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

- 2.1 Servei de prevenció del consum de drogues
- 2.2 Servei educatiu de mesures alternatives
- 2.3 Servei de prevenció del virus VIH/SIDA
- 2.4 Violència
 - 2.4.1 *Servei de prevenció de la violència*
 - 2.4.2 *Servei d'atenció i acolliment d'urgències per a violència de gènere*
 - 2.4.3 *Servei d'intervenció psicològica en situacions de violència de gènere*
- 2.5 Servei d'intervenció socioeducativa per a infants, adolescents, joves i les seves famílies
 - 2.5.1 *Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en risc*
 - 2.5.2 *Servei de centre obert*
 - 2.5.3 *Servei joves*
 - 2.5.4 *Servei d'atenció a famílies*
- 2.6 Servei especialitzat d'atenció a la infància i l'adolescència (SEAIA)
- 2.7 Servei d'informació i atenció a la dona (SIAD)

3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

- 3.1 Servei de centre de dia per a gent gran
- 3.2 Servei d'atenció integral a les persones grans en l'àmbit rural (SAIAR)
- 3.3 Servei de residència assistida per a gent gran
- 3.4 Servei d'intèrpret per a persones sordes
- 3.5 Servei de transport adaptat
- 3.6 Servei de residència per a persones amb discapacitat intel·lectual
- 3.7 Servei de valoració de la dependència
- 3.8. Servei de valoració de la discapacitat

Atenció domiciliària

- 3.9 Servei d'assessorament, ajudes tècniques, adaptació i arranjaments al domicili
- 3.10 Servei d'atenció i cura personal al domicili
- 3.11 Servei de cura a la llar
- 3.12 Servei de teleassistència
- 3.13 Servei d'àpats a domicili

4. Prevenció i atenció de l'exclusió social i la pobresa

- 4.1 Ajudes econòmiques socials
- 4.2 Servei d'allotjament d'urgències socials
- 4.3 Menjador social
- 4.4 Centre de distribució d'aliments



1. ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA

1.1 SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL

Programa	Atenció social primària
Descripció del servei	Els serveis bàsics d'atenció social són la porta d'entrada al sistema de serveis socials. Un equip de professionals gestiona serveis i recursos adreçats a persones, famílies i grups que pretenen ajudar-los a trobar solucions a les dificultats socials. També volen prevenir situacions de risc derivades de les problemàtiques socials
Tipologia de la prestació	Servei bàsic
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	Fomentar l'autonomia de les persones perquè puguin millorar la seva situació personal, familiar i social
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.o Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.o Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.o Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar el dit programa.o Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.o Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.o Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.o Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.o Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.o Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.o Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.o Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.o Gestionar prestacions d'urgència social.o Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.o Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.o Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.o Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de beneficiariso Nombre de nuclis de convivènciao Nombre i tipus de problemàtiqueso Nombre d'entrevisteso Nombre i tipus de recursos atorgats



Destinatari	Població en general
Normativa	Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Llei Autonomia i dependència Llei infància Normativa de rang inferior que desenvolupa aspectes concrets de les lleis
Estàndards i referències	Grau de cobertura Cercles de comparació Unificació de tècniques de serveis socials (Cosmocaixa)
Beneficiaris previstos	Beneficiaris del servei (2013): 9.087 Unitats de convivència ateses (2013): 4.187
Perfils professionals	o1 coordinadora dels serveis socials bàsics o12 Treballadors socials o7 Educadors socials
Ràtio de professionals	o1 treballador social per cada 5.000 habitants (Gencat) o1 educador social per cada 7.500 habitants (Gencat) oNúmero d'habitants del territori / Nombre total de treballadors socials oNúmero d'habitants del territori / Nombre total d'educadors socials
Dotació pressupostària	El cost del servei (2013) és de 940.982€
Preu	Gratuit
Model de producció	Servei propi
Lloc de prestació	Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. Plaça del Palau, 8. Olot Als municipis de la comarca de la Garrotxa.
Altres	



1. ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA

1.1 SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL

Descripció del servei	Els serveis bàsics d'atenció social són la porta d'entrada al sistema de serveis socials. Un equip de professionals gestiona serveis i recursos adreçats a persones, famílies i grups que pretenen ajudar-los a trobar solucions a les dificultats socials. També volen prevenir situacions de risc derivades de les problemàtiques socials.
Destinatari	Població en general
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de beneficiariso Nombre de nuclis de convivènciao Nombre i tipus de problemàtiqueso Nombre i tipus de recursos atorgats
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de casos resolts
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Temps d'espera entre la sol·licitud d'entrevista i la realitzacióo Nombre d'entrevisteso Nombre i percentatge d'entrevistes al domicili.o Mitjana d'entrevistes per nuclis familiars atesos
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'habitants del territori / Nombre total de treballadors socialso Nombre d'habitants del territori / Nombre total d'educadors socials
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	Es disposa d'un sistema d'indicadors per fer el seguiment i s'està elaborant un quadre de comandament conjunt amb altres territoris de Catalunya



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.1 SERVEI DE PREVENCIÓ DEL CONSUM DE DROGUES

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	Conjunt d'actuacions adreçades a influir sobre els factors de risc i de protecció davant del consum de drogues.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	o Evitar el consum de drogues i fomentar un consum responsable
Funcions	o Informar sobre els efectes i riscos del consum de drogues o Formar en habilitats socials i assertivitat o Donar a conèixer els recursos d'ajuda i assessorament a la població
Unitat de mesura de l'activitat	o Nombre tallers impartits o Nombre de beneficiaris dels tallers (per institució) o Nombre de joves de 12 a 16 anys atesos pel CAS (i evolució anual) o Nombre de joves de 17 a 30 anys atesos pel CAS (i evolució anual) o Grau de satisfacció dels alumnes que participen als tallers
Destinatari	Població major de 12 anys S'estableix com a franja d'edat prioritària la població d'entre 12 i 16 anys
Normativa	Pendent
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	Nombre d'alumnes beneficiaris dels tallers: 1.836 (2013) Nombre de tallers: 71 (2013) Nombre d'escoles i instituts participants: 7 (2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies Psicòleg Educador social
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	El cost dels tallers (2013) : 17.508,10 €
Preu	Gratuït
Model de producció	Servei externalitzat a l'associació Promoció i Desenvolupament Social (PDS)
Lloc de prestació	Centres de secundària de la comarca Espais comunitaris (entitats socials, esportives, etc)
Altres	El tractament de les addiccions de drogues va a càrrec del CAS (Hospital Sant Jaume)



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.1 SERVEI DE PREVENCIÓ DEL CONSUM DE DROGUES

Descripció del servei	Conjunt d'actuacions adreçades a influir sobre els factors de risc i de protecció davant del consum de drogues.
Destinatari	Població major de 12 anys S'estableix com a franja d'edat prioritària la població d'entre 12 i 16 anys
DIMENSÍO DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	o Nombre tallers impartits o Nombre de beneficiaris dels tallers (per institució) o Nombre de centres educatius on s'han impartit tallers o Nombre d'entitats on s'han impartit tallers
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	o Evolució del nombre de tallers impartits per centre educatiu o Nombre de joves de 12 a 16 anys atesos pel CAS (i evolució anual) o Nombre de joves de 17 a 30 anys atesos pel CAS (i evolució anual)
Indicadors de procés (gestió)	o Percentatge de demandes de tallers atesos
Indicadors sobre els recursos	o Cost del servei / beneficiaris
Grau de satisfacció	Grau de satisfacció dels alumnes que participen als tallers Grau de satisfacció dels professors dels alumnes
Comentaris	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.2 SERVEI EDUCATIU DE MESURES ALTERNATIVES

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	Servei que ofereix una alternativa a la sanció administrativa (SMEASA) o a la sanció d'un centre educatiu (SEMA) imposada als menors d'edat per consum o tinença de drogues i que els proposa una activitat educativa orientada a evitar o reduir els riscos del consum de drogues.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Disminuir el nombre de menors que consumeixen drogueso Evitar la reincidència en el consum de drogues
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Plantejar als sancionats la possibilitat d'adherir-se al serveio Pactar amb el menor i la seva família la participació en el programao Dur a terme sessions de treball individuals amb el menor i sessions amb pares adaptades a cada situació.o Seguir i valorar el programa i els acords presos amb el menor i la famíliao Proposar l'eliminació o el manteniment de la sanció.o Sensibilitzar sobre els riscos del consum de drogueso Treballar pedagògicament alternatives a les sancions amb els joves i les famílies
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de denúncies efectuades per la Policia Local i els Mossos d'Esquadrao Nombre de sancions imposades per l'Instituto Nombre de joves que participen en el programao % de menors sancionats que participen al programa.o Nombre de menors reincidentso Nombre i % de casos amb sanció que accepten participar en el programao Nombre i % de casos amb sanció que rebutgen participar en el programao Grau de satisfacció dels pares i dels menors participants en el servei
Destinatari	Adolescents d'entre 14 i 18 anys i llurs famílies que hagin estat sancionats per consumir o tinença de drogues
Normativa	Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats de la Infància i l'Adolescència Llei 1/1992 de Protecció de la Seguretat Ciutadana Pacte per a la infància de Catalunya Pla per a la infància i l'adolescència d'Olot 2013-2019 Normativa local
Estàndards i referències	Pendent
Beneficiaris previstos	2013: 15 menors i les seves famílies 2012: 11 famílies
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies 1 Psicòleg 1 Educador social
Ràtio de professionals	Sense ràtios
Dotació pressupostària	Pendent



Preu	Gratuït
Model de producció	Servei externalitzat gestionat per l'associació sense ànim de lucre "Promoció i Desenvolupament Social" (PDS)
Lloc de prestació	Consorci d'Acció Social de la Garrotxa IES la Garrotxa
Altres	Amb la participació de: IES la Garrotxa; Policia Local d'Olot; Mossos d'Esquadra de la Garrotxa



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.2 SERVEI EDUCATIU DE MESURES ALTERNATIVES

Descripció del servei	Servei que ofereix una alternativa a la sanció administrativa (SMEASA) o a la sanció d'un centre educatiu (SEMA) imposada als menors d'edat per consum o tinença de drogues i que els proposa una activitat educativa orientada a evitar o reduir els riscos del consum de drogues.
Destinatari	Adolescents d'entre 14 i 18 anys i llurs famílies que hagin estat sancionats per consumir o tinença de drogues
DIMENSÍO DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de denúncies efectuades per la Policia Local i els Mossos d'Esquadrao Nombre de sancions imposades per l'Instituto Nombre de joves que participen en el programao Nombre de sessions de treball realitzades amb els joveso Nombre de sessions de treball realitzades amb les famílies
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Reducció anual del nombre de menors sancionatso Nombre de menors reincidents
Indicadors de procés (<i>gestió</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre i percentatge de casos amb sanció que accepten participar en el programao Nombre i percentatge de casos amb sanció que rebutgen participar en el programao Nombre i percentatge de menors que finalitzen tot el procés socioeducatiuo Durada del procés (des de la sanció al final de la mesura alternativa)o Temps d'espera entre la sanció i l'inici del programa
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Nombre mitjà d'hores de dedicació del professional per caso Cost econòmic mitjà de la intervenció del professional
Grau de satisfacció	<ul style="list-style-type: none">o Grau de satisfacció dels menors participants en el serveio Grau de satisfacció dels pares participants en el servei
Comentaris	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.3 SERVEI DE PREVENCIÓ DEL VIRUS VIH/SIDA

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	Conjunt d'actuacions adreçades a influir sobre els factors de risc i protecció davant del VIH.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	o Reduir el nombre de casos d'infecció de VIH
Funcions	o Facilitar informació sobre aspectes relacionats amb el VIH/sida a la població en general o Sensibilitzar sobre els factors de risc i de protecció a la població general i a professionals, institucions i entitats de la comunitat. o Promoció de la salut afectivosexual per tal de donar eines als infants, joves i adults per viure una sexualitat saludable. o Prevenir el contagi amb els tallers de la prova ràpida
Unitat de mesura de l'activitat	o Grau de satisfacció dels alumnes que participen als tallers o Grau de satisfacció dels professors dels alumnes o Evolució del nombre de tallers impartits per centre educatiu o Nombre de casos de joves 12 a 16 anys contagiats detectats per Salut (i evolució anual) o Nombre de joves de 17 a 30 anys contagiats detectats per Salut (i evolució anual) o Nombre tallers impartits o Nombre de beneficiaris dels tallers (per institució)
Destinatari	Població en general S'estableix com a franja prioritària la de l'etapa educativa
Normativa	Llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	Curs escolar 2012 -2013 Nombre alumnes del curs: 566 Nombre de tallers impartits: 46 Escoles i instituts participants: 13
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies Eduador social
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	Els cost del serveis (2013) 18.128,69 €
Preu	Servei gratuït
Model de producció	Servei externalitzat a l'Associació Promoció i Desenvolupament Social (PDS)
Lloc de prestació	Centres de primària i secundària de la comarca Espais comunitaris (entitats socials, esportives, etc.)
Altres	Des del CASG treballem la prevenció. L'atenció es realitza des dels serveis de salut.



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.3 SERVEI DE PREVENCIÓ DEL VIRUS VIH/SIDA

Descripció del servei	Conjunt d'actuacions adreçades a influir sobre els factors de risc i protecció davant del VIH
Destinataris	Població en general S'estableix com a franja prioritària la de l'etapa educativa
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	o Nombre tallers impartits o Nombre de beneficiaris dels tallers (per institució) o Nombre de centres educatius on s'han impartit tallers o Nombre d'entitats on s'han impartit tallers
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	o Evolució del nombre de tallers impartits per centre educatiu o Nombre de casos de joves 12 a 16 anys contagiats detectats per Salut (i evolució anual) o Nombre de joves de 17 a 30 anys contagiats detectats per Salut (i evolució anual)
Indicadors de procés (gestió)	o Percentatge de demandes de tallers atesos
Indicadors sobre els recursos	o Cost del servei / beneficiaris
Grau de satisfacció	Grau de satisfacció dels alumnes que participen als tallers Grau de satisfacció dels professors dels alumnes
Comentaris	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.4 VIOLÈNCIA

2.4.1 SERVEI DE PREVENCIÓ DE LA VIOLÈNCIA

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	Conjunt d'actuacions adreçades a influir sobre els factors de risc i protecció davant les situacions de violència.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	o Disminuir els casos de violència i provocar un canvi d'actituds en la ciutadania sobre la manera com es resolen els conflictes
Funcions	o Oferir espais de sensibilització, difusió i prevenció (tallers, xerrades, etc) en els que s'abordin les desigualtats de gènere, l'assetjament escolar, la violència intrafamiliar. o Donar competències i habilitats a la ciutadania per resoldre els conflictes o Donar a conèixer els recursos que tenen a la seva disposició en cas de necessitar ajuda i assessorament
Unitat de mesura de l'activitat	o Grau de satisfacció dels alumnes que participen als tallers o Nombre de casos atesos per violència de gènere (evolució anual) o Nombre tallers impartits o Nombre de beneficiaris dels tallers (per institució)
Destinatari	Conjunt de la població S'estableix com a franja d'edat prioritària la població d'entre 3 i 16 anys
Normativa	Llei 5/2008 del dret de les dones a eradicar la violència masclista Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	Nombre de beneficiaris dels tallers: 1740 alumnes (Curs 2012-2013) Nombre de tallers: 86 (Curs 2012-2013) Escoles i instituts participants: 21 (curs 2012-2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies Psicòleg Educador social
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	Cost del servei (2013): 30.478,12 €
Preu	Gratuit
Model de producció	Servei externalitzat a l'Associació Pahacana
Lloc de prestació	Centres de primària i secundària de la comarca Espais comunitaris (entitats socials, esportives, etc.)
Altres	El tractament dels casos de violència es dona des del Servei d'intervenció psicològica en situacions de violència de gènere. A la Garrotxa existeix la Comissió Comarcal de Violència Masclista.



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.4 VIOLÈNCIA

2.4.1 SERVEI DE PREVENCIÓ DE LA VIOLÈNCIA

Descripció del servei	Conjunt d'actuacions adreçades a influir sobre els factors de risc i protecció davant les situacions de violència.
Destinataris	Conjunt de la població S'estableix com a franja d'edat prioritària la població d'entre 3 i 16 anys
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre tallers impartitso Nombre de beneficiaris dels tallers (per institució)o Nombre de centres educatius on s'han impartit tallerso Nombre d'entitats on s'han impartit tallerso Grau de seguiment de l'itinerari pedagògic recomanat als centres educatius
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de casos atesos per violència de gènere (evolució anual)
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Percentatge de demandes de tallers atesos
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Cost del servei / beneficiaris
Grau de satisfacció	Grau de satisfacció dels alumnes que participen als tallers Grau de satisfacció dels professors dels alumnes
Comentaris	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.4 VIOLÈNCIA

2.4.2 SERVEI D'ATENCIÓ I ACOLLIMENT D'URGÈNCIES PER A VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	Servei que facilita acolliment temporal, de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a les seves filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	o Oferir un espai de d'acollida immediat i temporal que permeti la reflexió per tal que la víctima pugui prendre aquelles decisions més adequades per sortir de la situació de violència viscuda
Funcions	o Vetllar per la integritat i seguretat física de la dona i les seves filles i fills a càrrec o Oferir a la dona una atenció i acompanyament integral en tot el seu procés de recuperació o Acompanyar la dona en les diferents gestions que hagi d'efectuar durant la seva estada al servei o Treballar en coordinació amb els serveis i recursos de la xarxa integral del territori
Unitat de mesura de l'activitat	o Nombre de persones usuàries del servei o Nombre de demandes ateses o Temps d'espera entre la sol·licitud i l'accés al servei
Destinataris	Dones i fills que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella i/ la família
Normativa	Llei orgànica 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	Pendent
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies Treballador/ educador social dels serveis bàsics d'atenció social Treballadora familiar
Ràtio de professionals	No hi ha ràtio
Dotació pressupostària	El cost del servei (2013): 11.083 €
Preu	Servei gratuït
Model de producció	Servei propi
Lloc de prestació	Olot
Altres	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.4 VIOLÈNCIA

2.4.2 SERVEI D'ATENCIÓ I ACOLLIMENT D'URGÈNCIES PER A VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Descripció del servei	Servei que facilita acolliment temporal, de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a les seves filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal.
Destinatari	Dones i fills que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella i/ la família
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	o Nombre de persones usuàries del servei
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	o Nombre de demandes ateses
Indicadors de procés (gestió)	o Temps d'espera entre la sol·licitud i l'accés al servei
Indicadors sobre els recursos	
Grau de satisfacció	
Comentaris	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.4 VIOLÈNCIA

2.4.3 SERVEI D'INTERVENCIÓ PSICOLÒGICA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	Servei que ofereix atenció psicològica a dones i famílies que han patit o pateixen situacions de violència de gènere.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	o Aconseguir que les dones i les famílies es recuperin dels efectes de la situació de violència viscuda i puguin viure de forma autònoma
Funcions	o Proporcionar una atenció social i terapèutica especialitzada i continuada en relació al procés de violència viscut. o Treballar coordinadament amb els professionals i serveis que atenen a les dones i famílies
Unitat de mesura de l'activitat	o Nombre de dones ateses o Nombre de famílies ateses o Nombre fills atesos o Nombre de baixes per èxit del procés terapèutic o Mitjana de visites per dones ateses
Destinataris	Dones i famílies que han patit o pateixen situacions de violència
Normativa	Llei orgànica 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
Estàndards i referències	Violència masclista en l'àmbit de la parella (Regió policial de Girona), víctimes ateses (2012): 1.298 Violència masclista en l'àmbit familiar (Regió policial de Girona), víctimes ateses (2012): 228
Beneficiaris previstos	16 dones ateses (2013) 7 famílies ateses (2013) 12 menors i 9 adults
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies 2 psicòlegs (10 hores setmanals de dedicació)
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	Cost del servei (2013) : 28.458,12 €
Preu	Gratuït
Model de producció	Servei externalitzat a l'Associació Pahacana
Lloc de prestació	Lloc de prestació Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, plaça del Palau, 8. Olot
Altres	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.4 VIOLÈNCIA

2.4.3 SERVEI D'INTERVENCIÓ PSICOLÒGICA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Descripció del servei	Servei que ofereix atenció psicològica a dones i famílies que han patit o pateixen situacions de violència de gènere.
Destinatari	Dones i famílies que han patit o pateixen situacions de violència
DIMENSÍO DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de dones ateseso Nombre de famílies ateseso Nombre de fills atesoso Nombre de visites realitzadeso Temps de durada del procés
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de baixes per èxit del procés terapèutic
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Mitjana de visites per dones ateseso Temps entre la demanda i l'atencióo Nombre de dones derivades per altres serveis (accés)
Indicadors sobre els recursos	
Grau de satisfacció	Valoració de les dones i famílies ateses
Comentaris	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.5 SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS, ADOLESCENTS, JOVES I LES SEVES FAMÍLIES

2.5.1 SERVEI DE SUPORT A LES FAMÍLIES AMB INFANTS DE 0 A 3 ANYS EN RISC

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	Servei preventiu d'intervenció socioeducativa que atén infants de 0 a 3 anys en situació de risc social i les seves famílies.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	o Promoure que els pares i mares ofereixin les atencions bàsiques necessàries pel desenvolupament dels seus fills
Funcions	o Atendre individualment i grupal als infants i els seus pares o Proporcionar ajudes materials de necessitats bàsiques per la cura dels infants (roba, bolquers, aliments) o Reforçar i consolidar les competències parentals i els factors de protecció que preserven la família o Coordinar-se amb els serveis de pediatria, llevadores, llars infants...
Unitat de mesura de l'activitat	o Grau de compliment dels plans de millora fixats en la franja de 0 a 3 anys o Nombre d'infants atesos pel servei o Nombre i tipus d'intervencions grupals amb les famílies o Nombre de persones que participen a les intervencions grupals o Nombre i tipus d'intervencions individuals amb les famílies (tipologia intervenció i demanda: capacitats parentals, ajudes materials...) o Nombre de persones que participen a les intervencions individuals
Destinatari	Infants de 0 a 3 anys en situació de risc social i les seves famílies
Normativa	Llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials. Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	Famílies ateses: 40 (2013) Famílies ateses per l'espai obert: 72 (2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies Educador social
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	El cost del servei (2013). 47.071,71 €
Preu	Gratuït
Model de producció	Servei propi



Lloc de prestació	Consorci d'Acció Social de la Garrotxa , carrer Estires, 5 - 17800 Olot
Altres	L'accés al servei ve determinat per una valoració prèvia de la situació de risc de la família per part dels serveis socials o altres professionals





2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.5 SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS, ADOLESCENTS, JOVES I LES SEVES FAMÍLIES

2.5.1 SERVEI DE SUPORT A LES FAMÍLIES AMB INFANTS DE 0 A 3 ANYS EN RISC

Descripció del servei	Servei preventiu d'intervenció socioeducativa que atén infants de 0 a 3 anys en situació de risc social i les seves famílies.
Destinatari	Infants de 0 a 3 anys en situació de risc social i les seves famílies
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'infants atesos pel serveio Nombre i tipus d'intervencions grupals amb les famílieso Nombre de persones que participen a les intervencions grupalso Nombre i tipus d'intervencions individuals amb les famílies (tipologia intervenció i demanda: capacitats parentals, ajudes materials...)o Nombre de persones que participen a les intervencions individuals
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Grau de compliment dels plans de millora fixats en la franja de 0 a 3 anys
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de coordinacions amb els serveiso Nombre de serveis amb quin ens coordinem
Indicadors sobre els recursos	No disponible
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.5 SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS, ADOLESCENTS, JOVES I LES SEVES FAMÍLIES.

2.5.2 SERVEI DE CENTRE OBERT

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	Servei preventiu, diürn, fora de l'àmbit escolar, que porta a terme una tasca social, educativa i de lleure per a infants i adolescents en risc social i les seves famílies.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	o Garantir la igualtat d'oportunitats als infants i adolescents que han patit situacions de risc social o Garantir que els pares ofereixin les atencions bàsiques necessàries pel desenvolupament dels seus fills
Funcions	o Dur a terme programes de suport i socioeducatius (estimular i potenciar el desenvolupament, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i de lleure dels infants i adolescents) o Dura a terme programes de tractament per compensar les deficiències socioeducatives o Intervenir individualment i grupal amb els infants i adolescents o Coordinar-se amb els professionals i serveis de la xarxa o Facilitar la integració i la participació dels infants i les seves famílies a la xarxa comunitària o Prevenir i evitar el deteriorament de les situacions de risc
Unitat de mesura de l'activitat	o Nombre d'infants i adolescents atesos pel servei o Nombre i tipus intervencions grupals amb els infants i adolescents o Nombre de derivacions a altres recursos de la comunitat o Grau de compliment dels projecte educatiu individual dels infants i adolescents o Grau de compliment dels plans de millora amb les famílies
Destinatari	Infants i adolescents de 4 a 16 anys en situació de risc i les seves famílies
Normativa	Llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials. Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	23 menors i les seves famílies (2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies Educador social
Ràtio de professionals	Pendent de desplegament normatiu
Dotació pressupostària	El cost del servei (2013) : 102.270,18 €
Preu	Gratuït
Model de producció	Servei propi
Lloc de prestació	Consorti d'Acció Social de la Garrotxa, carrer Estires 5, 17800 Olot



Altres

L'accés al servei ve determinat per una valoració prèvia de la situació de risc de la família per part dels serveis socials o altres professional.
Les famílies que ho requereixin s'atendran des del servei de suport a famílies.





2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.5 SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS, ADOLESCENTS, JOVES I LES SEVES FAMÍLIES

2.5.2 SERVEI DE CENTRE OBERT

Descripció del servei	Servei preventiu, diürn, fora de l'àmbit escolar, que porta a terme una tasca social, educativa i de lleure per a infants i adolescents en risc social i les seves famílies.
Destinatari	Infants i adolescents de 4 a 16 anys en situació de risc i les seves famílies
DIMENSÍO DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'infants i adolescents atesos pel serveio Nombre i tipus intervencions grupals amb els infants i adolescentso Nombre i tipus intervencions individuals amb els infants i adolescents
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Temps d'estada al serveio Nombre de derivacions a altres recursos de la comunitato Grau de compliment dels projecte educatiu individual dels infants i adolescentso Grau de compliment dels plans de millora amb les famílies
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre coordinacions amb els serveis
Indicadors sobre els recursos	No disponible
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.5 SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS, ADOLESCENTS, JOVES I LES SEVES FAMÍLIES

2.5.3 SERVEI JOVES

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	Servei adreçat a joves en situació de risc social que pretén potenciar les capacitats dels joves per tal de millorar alguna de les problemàtiques que pateixen.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Afavorir la integració social i laboral dels joves en situació de risco Disminuir les situacions de risc
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Informar, orientar, derivar i acompanyar als joves a recursos o activitats formatives (cursos de formació bàsica, activitats extraescolars, recerca de feina, etc.)o Fomentar experiències prelaborals amb els joves a partir de diferents projecteso Acompanyament educatiu amb els joves i les seves famílieso Millorar les habilitats i capacitats socials (com relacionar-se, buscar feina, millora de l'autoestima, etc.)o Fomentar la participació dels joves en activitats de socialització
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">. Nombre de joves atesos pel servei. Nombre i tipus d'intervencions individuals i grupals. Nombre de derivacions a altres recursos
Destinataris	A joves de 16 a 24 anys i les seves famílies en situació de risc
Normativa	Llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials. Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència
Estàndards i referències	Taxa de joves <i>Ni-ni</i> a Catalunya al 2012: 21%
Beneficiaris previstos	106 joves (2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies Educatore social
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	El cost del servei (2013) : 38.826,16 €
Preu	Gratuït
Model de producció	Servei propi
Lloc de prestació	Consorti d'Acció Social de la Garrotxa , carrer Estires, 5 - 17800 Olot
Altres	S'inclou dins el programa de suport a les famílies. Les situacions de risc fan referència a: diverses problemàtiques socials, com ara dificultats en les relacions familiars, fracàs escolar, consum de tòxics, baixa autoestima, poca tolerància a la frustració, etc.



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.5 SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS, ADOLESCENTS, JOVES I LES SEVES FAMÍLIES

2.5.3 SERVEI JOVES

Descripció del servei	Servei adreçat a joves en situació de risc social que pretén potenciar les capacitats dels joves per tal de millorar alguna de les problemàtiques que pateixen.
Destinatari	A joves de 16 a 24 anys i les seves famílies en situació de risc
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de joves atesos en funció de les intervencions realitzades (entrevistes, tutories, orientacions, derivacions, acompanyaments)o Nombre i tipus d'activitats prelaborals i nombre de participants (tallers, experiències prelaborals, projectes "tastets")o Nombre i activitat de beques extraescolars
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de joves que s'ha inserit en l'àmbit laboralso Nombre de joves que han iniciat formacióo Evolució altes i baixes del serveio Avaluació dels joves (indicadors i què volem avaluar)
Indicadors de procés (gestió)	No disponible
Indicadors sobre els recursos	No disponible
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.5 SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS, ADOLESCENTS, JOVES I LES SEVES FAMÍLIES

2.5.4 SERVEI D'ATENCIÓ A FAMÍLIES

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	Servei preventiu d'intervenció socioeducativa i de tractament terapèutic a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc per a la prevenció de la desprotecció infantil i la promoció de la parentalitat positiva, de la millora de les relacions paterno-filials i les filio-parentals, el projecte familiar i el projecte educatiu dels fills/es, i les relacions de la família i dels seus membres amb el seu entorn familiar, social, laboral i escolar.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Promoure que els pares disposin de les capacitats parentals suficients per tal d'oferir les atencions bàsiques del desenvolupament dels seus fills.o Prevenir la desprotecció infantil.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Dur a terme programes de suport socioeducatiu de desenvolupament de capacitats parentals.o Dur a terme projectes d'atenció a famílies.o Intervenir individualment, familiar i grupal amb els pares i mares.o Coordinar-se amb els professionals i serveis de la xarxa.o Promocionar les relacions positives i de suport de la família amb la xarxa familiar extensa i la xarxa social.o Dur a terme intervenció terapèutica amb les famílies per millorar les relacions familiars i disminuir les disfuncionalitats parentals.
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">Nombre de famílies ateses pel serveiNombre i tipus intervencions grupals amb les famíliesNombre i tipus intervencions individuals amb les famíliesNombre i tipus d'intervencions familiarsNombre de suports fets a professionals
Destinataris	Famílies amb infants i adolescents en situació de risc (lleu, moderat i greu)
Normativa	Llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials. Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	No disponible
Perfils professionals	Coordinadora de la cartera de serveis d'Atenció a la família, a la infància i a l'adolescència Educatora social i terapeuta familiar
Ràtio de professionals	Pendent del desplegament normatiu
Dotació pressupostària	
Preu	Gratuït
Model de producció	Servei propi
Lloc de prestació	Consorti d'Acció Social de la Garrotxa , carrer Estires, 5 - 17800 Olot
Altres	L'accés al servei ve determinat per una valoració prèvia de la situació de risc de la família per part dels Serveis Socials o altres professionals de la xarxa.



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.5 SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA PER A INFANTS, ADOLESCENTS, JOVES I LES SEVES FAMÍLIES

2.5.4 SERVEI D'ATENCIÓ A FAMÍLIES

Descripció del servei	Servei preventiu d'intervenció socioeducativa i de tractament terapèutic a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc per a la prevenció de la desprotecció infantil i la promoció de la parentalitat positiva, de la millora de les relacions paterno-filials i les filio-parentals, el projecte familiar i el projecte educatiu dels fills/es, i les relacions de la família i dels seus membres amb el seu entorn familiar, social, laboral i escolar.
Destinataris	Famílies amb infants i adolescents en situació de risc
DIMENSÍO DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de famílies ateses pel serveio Nombre i tipus intervencions grupals amb les famílieso Nombre i tipus intervencions individuals amb les famílieso Nombre i tipus d'intervencions familiarso Nombre de suports fets a professionals
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Temporalitat d'intervencióo Nombre de derivacions a l'EAlAo Grau de compliment dels PIF (pla d'intervenció familiar)o Grau de millora de les famílies (pre-test i post-test)
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de coordinacions amb els serveis
Indicadors sobre els recursos	No disponible
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.6 SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA (SEAIA)

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	És un servei especialitzat en l'atenció a la infància i l'adolescència en situació d'alt risc social (negligència, maltractament, abús sexual, etc.) o desemparament, així com a les seves famílies. L'equip de professionals d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) estudia les situacions d'alt risc social detectades i proposa a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència les mesures més adequades a les situacions i necessitats de cada cas.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Garantir la igualtat d'oportunitats als infants i adolescents que han patit situacions d'alt risc socialo Aconseguir que les famílies tinguin les condicions per recuperar els seus fills
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Protegir els infants i adolescents en situació de maltractament o alt risco Valorar, actuar i atendre a infants en risc de desemparament o en situació de desemparament, així com el seguiment i tractament de les seves famílieso Promoure la prevenció de les situacions d'alt risco Fer el seguiment, tractament i l'avaluació de les mesures de proteccióo Elaborar i seguir els plans de millora amb les famílieso Coordinar-se amb els serveis socials bàsics, amb els professionals dels altres sistemes de benestar social i amb altres serveis especialitzats
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'expedients en curso Nombre d'expedients nous oberts a l'anyo Nombre i percentatge d'infants i adolescents tutelats per la DGAIA atesos en centres residencialso Nombre i percentatge d'infants i adolescents tutelats per la DGAIA amb famílies extenseso Nombre i percentatge d'infants i adolescents tutelats per la DGAIA amb famílies acollidoreso Nombre i percentatge d'infants i adolescents tutelats per la DGAIA amb preadoptiu.o Nombre de casos assessorats en les coordinacions d'SBAS i EAIA
Destinatari	Infants i adolescents de 0 a 18 anys i llurs famílies en situació d'alt risc
Normativa	Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats de la Infància i l'Adolescència Pacte per a la infància de Catalunya Pla per a la infància i l'adolescència d'Olot 2013-2019 Document marc del SEAIA del Departament de Benestar Social i Família
Estàndards i referències	CATALUNYA: alt risc: 13,8 per mil. A Catalunya hi ha 7.609 infants i adolescents amb mesures protectores: 2.882 en família extensa, 1.611 en família aliena i 2.716 en atenció residencial (juliol 2011) GARROTXA: referències a la DGAIA Nombre d'expedients Garrotxa (2013) Nombre d'expedients Pla de l'Estany (2013) Nombre d'expedients Ripollès (2013) Nombre d'expedients La Cerdanya (2013)
Beneficiaris previstos	Nombre de casos treballats: 52 (2013) Nombre de casos de nova obertura: 10 (2013)



Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies Psicòloga Pedagoga Treballadores socials Educador social
Ràtio de professionals	1 professional per cada 40 infants exclosos, sense comptar la figura de l'educador (Cartera serveis de la Generalitat) Ràtio Garrotxa: 1 treballador per cada 22 infants exclosos
Dotació pressupostària	El cost del servei (2013): 229.707,98 €
Preu	Gratuït
Model de producció	Servei propi
Lloc de prestació	Consorci d'Acció Social de la Garrotxa Plaça del Palau, 8. Olot
Altres	L'EAIA de la Garrotxa és un servei supracomarcal. A banda de la Garrotxa, també treballa a les comarques del Pla de l'Estany, el Ripollès i la Cerdanya.



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.6 SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA (SEAIA)

Descripció del servei	És un servei especialitzat en l'atenció a la infància i l'adolescència en situació de risc social o desemparament, així com a les seves famílies. L'equip de professionals d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) estudia les situacions d'alt risc social detectades i proposa a la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) les mesures més adequades a les situacions i necessitats de cada cas.
Destinatari	Infants i adolescents de 0 a 18 anys i llurs famílies amb situació de risc greu
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (output)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'expedients en curso Nombre i motiu d'expedients nous oberts a l'anyo Nombre i percentatge d'infants i adolescents tutelats per la DGAIA atesos en centres residencialso Nombre i percentatge d'infants i adolescents tutelats per la DGAIA amb famílies extenseso Nombre i percentatge d'infants i adolescents tutelats per la DGAIA amb famílies acollidoreso Nombre i percentatge d'infants i adolescents tutelats per la DGAIA amb preadoptiu.o Taxa de persones entre 0 i 17 anys amb expedient administratiuo Nombre de casos assessorats en les coordinacions d'SBAS i EAIA
Indicadors d'impacte (outcome)	<ul style="list-style-type: none">o Indicadors d'impacte (outcome)o Nombre i motius de tancament d'expedientso Evolució dels expedients tancats en ... anyso Durada separació infant o adolescent del nucli familiar (temps tutela)o Nombre de plans de millora per resultat
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'expedients pendents d'estudi en relació al total d'expedients obertso Nombre de mesures pendents de revisió en relació al total de mesures Indicadors sobre els recursos
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Cost mitjà de cada expedient
Grau de satisfacció	No disponible



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.7 SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LA DONA (SIAD)

Programa	Atenció a la família, la infància i l'adolescència
Descripció del servei	És un servei específic per a les dones, d'informació, orientació i assessorament des d'una perspectiva de gènere i que facilita l'accés als recursos de la comarca.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Garantir que les dones puguin accedir amb igualtat de condicions als serveis i recursoso Promoure la igualtat social i de gènere
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Oferir atenció, informació i assessorament a les dones en l'àmbit personal, social, jurídic o laboralo Dur a terme accions de sensibilització en l'àmbit comunitari
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Participació en les propostes de prevenció i propostes comunitàrieso Nombre dones ateseso Nombre de visiteso Nombre accions comunitàries
Destinataris	Dones majors de 16 anys i el conjunt de la població per les accions comunitàries
Normativa	Llei 5/2008 violència masclista. Ordena SIAD, prevenció i recursos
Estàndards i referències	Nombre dones ateses a Catalunya, informe anual ICD
Beneficiaris previstos	176 persones ateses de forma presencial i directa (2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis d'infància, adolescència, joves i famílies Psicòleg i advocada Hores dedicació professional (10 hores setmanal psicòleg, 10 hores mensuals advocada)
Ràtio de professionals	...
Dotació pressupostària	El cost del servei és de 9.667,92 €
Preu	Gratuït
Model de producció	Servei externalitzat Associació Pahacana
Lloc de prestació	Consorti d'Acció Social de la Garrotxa. Plaça del Palau, 8. Olot
Altres	Els temes específics de violència s'atenen al servei d'intervenció psicològica en situacions de violència masclista



2. ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

2.7 SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LA DONA (SIAD)

Descripció del servei	És un servei específic per a les dones, d'informació, orientació i assessorament des d'una perspectiva de gènere i que facilita l'accés als recursos de la comarca.
Destinatari	Dones majors de 16 anys i el conjunt de la població per les accions comunitàries
DIMENSÍO DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	o Nombre dones ateses o Nombre de visites o Nombre accions comunitàries
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	o Participació en les propostes de prevenció i propostes comunitàries o Derivacions a serveis o recursos Indicadors de procés (gestió) o Nombre de derivacions fetes per professionals i serveis
Indicadors de procés (gestió)	o Nombre d'expedients pendents d'estudi en relació al total d'expedients oberts o Nombre de mesures pendents de revisió en relació al total de mesures Indicadors sobre els recursos
Indicadors sobre els recursos	o Nombre dones ateses en relació al pressupost
Grau de satisfacció	Valoració del servei per part de les dones ateses





3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.1 SERVEI DE CENTRE DE DIA PER A GENT GRAN

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	El centre de dia és un servei per a les persones dependents que permet l'estada diürna a un centre i el retorn al domicili familiar durant la resta del dia.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Facilitar que les persones puguin viure el màxim de temps al domicili i al seu entorn.o Millorar la qualitat de vida de la persona i familiarso Mantenir i promoure la seva autonomia personal
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Realitzar l'avaluació inicial de l'usuari i elaborar el pla individual d'atenció.o Atendre la persona gran durant el dia per tal d'oferir-li suport i fomentar la seva autonomia en les activitats de la vida diària (alimentació, higiene, medicació, etc.)o Seguiment i prevenció de les alteracions de la saluto Donar suport personal, social i familiar
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Percentatge d'ocupacióo Mitjana d'usuaris per diao Nombre i tipus d'activitats realitzadeso Nombre de persones que participen a les activitatso Mitjana d'estada dels usuaris al centre de diao Nombre d'ingressos a l'anyo Nombre de baixes a l'any
Destinataris	Persones majors de 65 anys en situació de dependència. Excepcionalment, es poden atendre persones més joves en situació de dependència
Normativa	Llei 12/2007 de serveis socials Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència Cartera de serveis 2010-2011
Estàndards i referències	Es disposa dels estàndards de qualitat europeus de la Joint Comision avaluats i revalorats l'any 2008 Indicadors d'avaluació de qualitat dels centres de dia 2008
Beneficiaris previstos	Mitjana d'usuaris per dia: Montsacopa (2013): 65'7 usuaris/dia Mitjana d'usuaris per dia: Sant Feliu (2013): 14'7 usuaris/dia
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència Director/a responsable Responsable higienicosanitari (metge/essa, infermer/a) Personal d'atenció directa: professionals amb titulació adient per donar atenció geriàtrica, animació sociocultural, teràpia ocupacional, fisioteràpia, atenció sanitària, psicològica i social
Ràtio de professionals	...
Dotació pressupostària	El servei costa (2013) : Montsacopa 457.567,92 € ; Sant Feliu de Pallerols: 89.833,62 €



Preu	Copagament El preu que es paga varia en funció de la situació econòmica de la persona
Model de producció	Centre de dia Montsacopa: Servei del CASGA externalitzat a l'empresa GAAVOC Centre de dia Sant Feliu: servei de l'Ajuntament, que cedeix la gestió al CASG i aquest externalitza a GAAVOC
Lloc de prestació	Centre de dia Montsacopa Centre de dia Sant Feliu
Altres	La Garrotxa disposa de diversos centres de dia i el CASG té la titularitat de la Centre de dia Montsacopa. A més, gestiona el centre de dia de Sant Feliu de Pallerols.



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.1 SERVEI DE CENTRE DE DIA PER A GENT GRAN

Descripció del servei	El centre de dia és un servei per a les persones dependents que permet l'estada diürna a un centre i el retorn al domicili familiar durant la resta del dia.
Destinatari	Persones majors de 65 anys en situació de dependència. Excepcionalment, es poden atendre persones més joves en situació de dependència
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Percentatge d'ocupacióo Mitjana d'usuaris per diao Nombre i tipus d'activitats realitzadeso Nombre de persones que participen a les activitats
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Mitjana d'estada dels usuaris al centre de dia (com més temps estiguin al centre de dia, més retardem l'ingrés a la residència, amb la qual cosa complim amb l'objectiu social)
Indicadors de procés (<i>gestió</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'ingressos a l'anyo Nombre de baixes a l'any
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Percentatge d'aportació econòmica dels usuaris en el finançament del serveio Nombre d'usuaris amb pagaments pendentso Import total pendent d'impagament per part dels usuariso Import total pendent d'impagament per part de la Generalitat
Grau de satisfacció	Demanar si tenen alguna valoració dels usuaris/ familiars
Comentaris	Seria interessant, per poder disposar d'indicadors d'impacte, passar un test quan la persona entra al centre i reavaluar-lo un any més tard per veure si ha millorat o no empitjorar la seva autonomia o no



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.2 SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LES PERSONES GRANS EN L'ÀMBIT RURAL (SAIAR)

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	És un centre que unifica i apropa un conjunt de serveis diürns per tal de prevenir i atendre les necessitats assistencials de les persones grans que viuen en zones rurals. La particularitat del SAIAR és que apropa diferents serveis en zones rurals i facilita que les persones no s'hagin de desplaçar lluny del seu entorn habitual per tal de ser ateses.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Facilitar que les persones puguin viure el màxim de temps al domicili i al seu entorn.o Millorar la qualitat de vida de la persona i familiarso Mantenir i promoure la seva autonomia personal
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Realitzar l'avaluació inicial de l'usuari i elaborar el pla individual d'atenció.o Atendre a les persones grans durant el dia (alimentació, medicació, higiene, bugaderia, etc.)o Organitzar tallers de foment de l'autonomia funcional (tallers de memòria, activitat física, psicomotricitat, etc.)
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Pendent
Destinatari	Persones de 65 anys i més que viuen a l'entorn rural de la zona del Llierca
Normativa	Llei 12/2007 de serveis socials Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència Cartera de serveis 2010-2011
Estàndards i referències	Pendent
Beneficiaris previstos	Mitjana d'usuaris per dia: 14'7 persones (2013) Activitats i tallers: 20 usuaris (2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència El servei disposarà d'un professional responsable Personal d'atenció directa necessari per donar atenció geriàtrica, entre els quals, treballador/a familiar, auxiliar de geriatria o d'altres professionals amb la titulació adient per prestar les funcions corresponents
Ràtio de professionals	El servei haurà de garantir la presència física d'almenys un professional d'atenció geriàtrica durant les hores de prestació del servei
Dotació pressupostària	El servei costa (2013): 120.280,30 €



Preu	Copagament El preu que es paga varia en funció de la situació econòmica de la persona
Model de producció	Servei de l'Ajuntament de Tortellà, que cedeix la gestió al CASG i aquest externalitza a GAAVOC
Lloc de prestació	Servei d'Atenció Integral a les Persones Grans en l'Àmbit Rural "El Llierca", carrer Olot, 14, Tortellà
Altres	





3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.2 SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LES PERSONES GRANS EN L'ÀMBIT RURAL (SAIAR)

Descripció del servei	És un centre que unifica i apropa un conjunt de serveis diürns per tal de prevenir i atendre les necessitats assistencials de les persones grans que viuen en zones rurals. La particularitat del SAIAR és que apropa diferents serveis en zones rurals i facilita que les persones no s'hagin de desplaçar lluny del seu entorn habitual per tal de ser ateses.
Destinatari	Persones de 65 anys i més que viuen a l'entorn rural de la zona del Llierca
DIMENSÍO DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Percentatge d'ocupació del centre diao Mitjana d'usuaris per dia del centre de diao Nombre i tipus d'activitats realitzadeso Nombre de persones que participen a les activitats (per usuaris del centre de dia i per altres usuaris que no són de centre de dia)
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Mitjana d'estada dels usuaris al centre de dia (com més temps estiguin al centre de dia, més retardem l'ingrés a la residència, amb la qual cosa complim amb l'objectiu social)o Percentatge d'usuaris en relació als municipis de l'àrea d'influència (Volem saber si s'està complint amb l'objectiu d'oferir serveis als municipis de la zona d'influència)
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'ingressos a l'anyo Nombre de baixes a l'any
Indicadors sobre els recursos	
Grau de satisfacció	
Comentaris	Seria interessant, per poder disposar d'indicadors d'impacte, passar un test quan la persona entra al centre de dia i reavaluar-lo un any més tard per veure si ha millorat la seva autonomia o no





3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.3 SERVEI DE RESIDÈNCIA ASSISTIDA PER A GENT GRAN

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	Servei adreçat a persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària i necessiten una supervisió permanent que aconsella el canvi d'estada del domicili familiar a un centre residencial.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Millorar la qualitat de vida de la persona i familiarso Mantenir i promoure la seva autonomia personal
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Facilitar allotjament a les persones usuàrieso Facilitar atenció personal en les activitats de la vida diària: manutenció, higiene personal, bugaderia a la personao Garantir l'assistència sanitària.o Promoure els hàbits d'autonomia.o Dur a terme activitats de dinamització sociocultural.o Establir vincles de relació entre la família i la persona usuària
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'usuaris del servei per nivell de dependènciao Nombre d'estades anualso Percentatge d'aportació econòmica dels usuaris en el finançament del serveio Nombre d'usuaris amb pagaments pendentso Import total pendent d'impagament per part dels usuariso Demanar si tenen alguna valoració dels usuaris/ familiars
Destinatari	Persones majors de 65 anys en situació de dependència Excepcionalment, es poden atendre persones més joves en situació de dependència
Normativa	Llei 12/2007 de serveis socials Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència Cartera de serveis 2010-2011
Estàndards i referències	Es disposa dels estàndards de qualitat europeus de la Joint Comision avaluats i revalorats l'any 2008 Indicadors d'avaluació de qualitat dels centres de dia 2008
Beneficiaris previstos	94 persones usuàries (2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència Director/a responsable, responsable higienicosanitari (metge/essa, infermer/a), infermer/a, auxiliar de gerontologia, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, treballador/a social, educador/a social, psicòleg/loga, metge/essa



Ràtio de professionals	Director/a tècnic/a en els serveis residencials de més de 50 places serà d'un mínim de 30 hores setmanals o proporció equivalent. En tot cas la dedicació per serveis no serà inferior a 10 hores. Responsable higienicosanitari en residència assistida, a partir de 100 places jornada completa o proporció equivalent. Dedicació mínima no serà inferior a 5 hores setmanals. Nivell baix de dependència per a les activitats de la vida diària: atenció directa 0,28/indirecta 0,12, amb la distribució del personal d'atenció directa següent: auxiliar de gerontologia, 420 hores/any per persona usuària; infermer/a, 37 hores/any per persona usuària; educador/a social, 17 hores/any per persona usuària; fisioterapeuta, 17 hores/any per persona usuària; treballador/a social, 17 hores/any per persona usuària.
Dotació pressupostària	El servei costa (2013): 2.168.868,26 €
Preu	Copagament. El preu que es paga varia en funció de la situació econòmica de la persona
Model de producció	Servei propi gestionat per l'empresa GAAVOC
Lloc de prestació	Residència Montsacopa, carrer del Rengle, 1 - 17800 Olot



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.3 SERVEI DE RESIDÈNCIA ASSISTIDA PER A GENT GRAN

Descripció del servei	Servei adreçat a persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària i necessiten una supervisió permanent que aconsella el canvi d'estada del domicili familiar a un centre residencial.
Destinatari	Persones majors de 65 anys en situació de dependència. Excepcionalment, es poden atendre persones més joves en situació de dependència
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'usuaris del servei per nivell de dependènciao Percentatge d'ocupacióo Nombre d'estades anualso Nombre i tipus d'activitats realitzadeso Nombre de persones que participen a les activitats
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	Veure comentari
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'ingressos a l'anyo Nombre de baixes a l'any
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Percentatge d'aportació econòmica dels usuaris en el finançament del serveio Nombre d'usuaris amb pagaments pendentso Import total pendent d'impagament per part dels usuariso Import total pendent d'impagament per part de la Generalitat
Grau de satisfacció	Demandar si tenen alguna valoració dels usuaris/ familiars
Comentaris	En aquest servei, l'impacte és difícil d'obtenir i potser és més interessant conèixer si s'atén a tothom i si la gent està satisfeta amb el servei que rep (qualitat)



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.4 SERVEI D'INTÈRPRET PER A PERSONES SORDES

Programa	Promoció de l'autonomia i atenció a la dependència
Descripció del servei	Servei que facilita un intèrpret per a les persones sordes per tal que puguin accedir a actes organitzats per la mateixa associació i actes públics oberts al conjunt de la població.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	o Garantir l'accessibilitat i la visibilitat de les persones sordes
Funcions	o Facilitar un intèrpret per a les persones sordes o Donar a conèixer a les persones sordes els serveis i recursos públics o Donar a conèixer als professionals i les entitats el servei d'intèrpret per a persones sordes
Unitat de mesura de l'activitat	o Nombre de beneficiaris per tipus d'activitat o Nombre de serveis prestats per tipus d'activitat o Grau de cobertura de les demandes rebudes
Destinataris	Totes les persones sordes de la Garrotxa
Normativa	...
Estàndards i referències	Serveis realitzats (2012)
Beneficiaris previstos	Nombre de serveis prestats (2013): 31
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència Intèrpret en llengua de signes
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	3.000,00 €
Preu	Gratuit
Model de producció	Servei externalitzat a l'Agrupació de Persones Sordes de la Garrotxa
Lloc de prestació	Presencial



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.4 SERVEI D'INTÈRPRET PER A PERSONES SORDES

Descripció del servei	Servei que facilita un intèrpret per a les persones sordes per tal que puguin accedir a actes organitzats per la mateixa associació i actes públics oberts al conjunt de la població.
Destinataris	Totes les persones sordes de la Garrotxa
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de beneficiaris per tipus d'activitato Nombre de serveis prestats per tipus d'activitato Mitjana de beneficiaris per activitat (distingir entre les activitats on hi va només el representant de l'agrupació o actes oberts a totes les persones sordes)
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Grau de cobertura de les demandes rebudeso Nombre de demandes rebudes per altres serveis o entitatso Evolució positiva del nombre de beneficiaris, serveis i mitjans de beneficiaris per activitat
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Temps que transcórrer entre la sol·licitud i la concessió del servei
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Hores de servei en relació als beneficiaris
Grau de satisfacció	No en tenim
Comentaris	



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.5 SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	Servei que garanteix el desplaçament als centres d'atenció especialitzats (centres de dia, residències per a gent gran o discapacitats, tallers ocupacionals, etc.) a persones amb dificultats d'accés i mobilitat reduïda.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	o Garantir l'accessibilitat de les persones als recursos socials especialitzats que necessiten
Funcions	o Traslladar les persones dels seus domicilis als centres d'atenció especialitzada (i dels centres al seu domicili) o Facilitar l'accés de les persones als centres especialitzats o Donar suport a les famílies (per horaris, dificultats físiques, barreres arquitectòniques, etc.)
Unitat de mesura de l'activitat	o Número de persones ateses per tipologia (tipus) i destinació (centre) o Número de viatges anuals realitzats o Percentatge d'ocupació del servei o Nombre de persones en llista d'espera o Cost mitjà per viatge (Número de viatges anuals realitzats/cost total)
Destinatari	Persones amb dependència i/o discapacitat que estan atesos a un centre especialitzat
Normativa	Llei 12/2007 de serveis socials Llei 39/2006 de promoció a l'autonomia i atenció a la dependència Cartera de Serveis Socials de Catalunya 2010-2011
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	Nombre d'usuaris (Creu Roja): 335 usuaris, 172 dels quals són usuaris puntual (eleccions, festivitats, etc.) i 163 d'atenció continuada (2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència Coordinadors de Creu Roja Administratiu Xofers
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	Cost (2013) : 282.064,08 €
Preu	Copagament Per a les persones amb discapacitat el preu varia en funció del tipus de discapacitat Per a les persones amb dependència el CASG fixa un preu únic de 3€ el viatge
Model de producció	Servei externalitzat a Creu Roja



Lloc de prestació	Domicilis i centres especialitzats
Altres	<p>A banda del servei de Creu Roja, també hi ha altres proveïdors: Edat 3, Integra i la Cooperativa la Fageda. Existeix un protocol per a situacions de nevades.</p> <p>Centres on es desplaça a les persones:</p> <p>Tots els centres de dia de la Garrotxa (Montsacopa, El Tura, La Caritat, Edat 3, Torreblanca, Besalú, Sant Feliu, SAIAR Llierca); Hospital de dia; Totes les residències geriàtriques (Montsacopa, El Tura, La Caritat, Edat 3, Torreblanca, La Tardor, Hospital); Tallers ocupacionals per a discapacitats (La Fageda i Integra); Centre Especial de Treball (La Fageda); Centre d'Atenció Especialitzada de Discapacitats (Integra); Residència Vorariu (Integra); Llar- residència la Fageda</p>



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.5 SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT

Descripció del servei	Servei que garanteix el desplaçament als centres d'atenció especialitzats (centres de dia, residències per a gent gran o discapacitats, tallers ocupacionals, etc.) a persones amb dificultats d'accés i mobilitat reduïda.
Destinataris	Persones amb dependència i/o discapacitat que estan atesos a un centre especialitzat
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de persones ateses per tipologia (tipus) i destinació (centre)o Nombre de persones ateses per grau de dependènciao Nombre de viatges anuals realitzatso Mitjana de viatges per usuaris
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Percentatge d'ocupació del servei
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de places oferteso Nombre de persones en llista d'espera
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Cost mitjà per viatge (Nombre de viatges anuals realitzats / cost total)o Percentatge d'aportació econòmica dels usuaris en el finançament del serveio Nombre d'usuaris amb pagaments pendentso Import total pendent d'impagament per part dels usuaris
Grau de satisfacció	
Comentaris	



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.6 SERVEI DE RESIDÈNCIA PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	Servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent que té una funció substitutòria de la llar per a persones amb discapacitat psíquica amb una alta necessitat de suport.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Millorar la qualitat de vida de la persona i familiarso Mantenir i promoure la seva autonomia personal
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Facilitar allotjament a les persones usuàrieso Facilitar atenció personal en les activitats de la vida diària: manutenció, higiene personal, bugaderia a la personao Garantir l'assistència sanitàriao Promoure els hàbits d'autonomiao Dur a terme activitats de dinamització sociocultural
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'usuaris del servei per nivell de dependènciao Percentatge d'ocupació de la residènciao Nombre d'altres i baixes a la residènciao Import total pendent d'impagament per part dels usuaris
Destinatari	Persones de 18 a 65 anys en situació de dependència i certificat de discapacitat
Normativa	Llei 12/2007 de serveis socials Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència Cartera de serveis 2010-2011
E estàndards i referències	Persones reconegudes legalment com a discapacitades psíquiques: 154 (Garrotxa, 2011)
Beneficiaris previstos	Nombre d'usuaris de la residència: 19 (2013) 1 plaça d'estada temporal: 8 persones l'han utilitzat (2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència Director/a responsable del centre residencial Responsable higienicosanitari (metgessa, infermer/a), treballador/a social, psicòleg o pedagog/a, neuròleg o psiquiatre, metgessa generalista, infermera, auxiliars i tècnics per a l'atenció personal
Ràtio de professionals	No disponible
Dotació pressupostària	El servei costa (2013): 751.611,38 €
Preu	Copagament L'usuari paga en funció dels recursos disponibles
Model de producció	Servei propi gestionat per Integra: Patronat Joan Sellas Cardelús
Lloc de prestació	Residència Vora Riu, carrer Terrassa, 39. 17800 Olot
Altres	



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.6 SERVEI DE RESIDÈNCIA PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

Descripció del servei	Servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent que té una funció substitutòria de la llar per a persones amb discapacitat psíquica amb una alta necessitat de suport.
Destinatari	Persones de 18 a 65 anys en situació de dependència i certificat de discapacitat
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'usuaris del servei per nivell de dependènciao Percentatge d'ocupació de la residènciao Nombre de persones que utilitzen la plaça de "respir"o Nombre de dies d'ocupació de la plaça "respir"o Nombre i tipus d'activitats realitzadeso Nombre de persones que participen a les activitats
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	No disponible
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'altres i baixes a la residència
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Percentatge d'aportació econòmica dels usuaris en el finançament del serveio Nombre d'usuaris amb pagaments pendentso Import total pendent d'impagament per part dels usuariso Import total pendent d'impagament per part de la Generalitat
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.7 SERVEI DE VALORACIÓ DE LA DEPENDÈNCIA (SEVAD)

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	Servei que valora el grau i el nivell de les persones que han tramitat la sol·licitud de la dependència d'acord amb els barems aprovats per la Llei 39/2006.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	o Assegurar que la persona amb dependència disposi de la valoració de grau que li correspon en cada moment com a pas previ per rebre el recurs social més adequat a la seva situació
Funcions	o Rebre i gestionar les demandes de valoració (requeriments de documentació, agenda i gestió d'incidències). o Valorar el grau de dependència i les revisions de grau per modificació de la situació. o Fer dictàmens- proposta per emetre la resolució de grau. o Informar i orientar a la persona i familiars sobre procés de reconeixement o Orientar els professionals dels serveis bàsics d'atenció social sobre el procés de tramitació de les sol·licituds de la dependència. o Detectar situacions i problemàtiques socials als domicilis i derivar-les als professionals de referència (socials, terapeuta ocupacional, etc.)
Unitat de mesura de l'activitat	o Nombre de sol·licituds de valoracions rebudes o Nombre de sol·licituds de revisió rebudes o Distribució de la població dependent per graus (grau 1, 2, 3 i sense grau) o Sol·licituds de valoració rebudes / sol·licituds de valoració ateses o Sol·licituds de revisió rebudes / sol·licituds de revisió ateses o Sol·licituds pendents de valoració a 31 de desembre o Sol·licituds pendents de revisió a 31 de desembre o Cost mitjà de les valoracions (nombre de valoracions/ cost del servei)
Destinatari	Població en general en situació de dependència
Normativa	Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència Llei 12/2007 de serveis socials Decret del barem Cartera de serveis 2010-2011
Estàndards i referències	Distribució de les sol·licituds inicials per territori (juny de 2013): Comarques de Girona: 40.850 Comarca de la Garrotxa: 3.779 (9,3%) Distribució de la població dependent per graus de Catalunya (juny de 2013): Grau 3: 32,15% / Grau 2: 29,3% / Grau 1: 25,1% / Sense grau 13,5%
Beneficiaris previstos	Nombre de valoracions: 236 (2013) Nombre de revisions: 207 (2013)
Perfils professionals	Coordinadora de la cartera de serveis, 2 valoradores acreditades per part del Departament de Benestar Social i Família (en el nostre cas, una infermera i una fisioterapeuta), administrativa, metgessa, treballadora social (a demanda), psicòloga (a demanda)



Ràtio de professionals	Segons conveni
Dotació pressupostària	Cost (2013) : 164.046,72 €
Preu	Gratuït
Model de producció	Servei propi
Lloc de prestació	Al domicili de la persona sol·licitant i als centres residencials
Altres	Es tracta d'un servei supracomarcal que atén a persones de les comarques de la Garrotxa, Pla de l'estany i Ripollès



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.7 SERVEI DE VALORACIÓ DE LA DEPENDÈNCIA (SEVAD)

Descripció del servei	Servei que valora el grau i nivell de les persones que han tramitat la sol·licitud de la dependència d'acord amb els barems aprovats per la Llei 39/2006.
Destinatari	Població en general en situació de dependència
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de sol·licituds de valoracions rebudeso Nombre de sol·licituds de revisió rebudeso Nombre de valoracions (total i per comarques)o Nombre de revisions (total i per comarques)o Distribució de la població dependent per graus (grau 1, 2, 3 i sense grau)
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Sol·licituds de valoració rebudes / sol·licituds de valoració ateseso Sol·licituds de revisió rebudes / sol·licituds de revisió ateses
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Sol·licituds pendents de valoració a 31 de desembreo Sol·licituds pendents de revisió a 31 de desembreo Temps que transcorre entre la recepció de la sol·licitud de valoració fins a la tramesa del resultat de la valoració al Departament.o Nombre de sol·licituds caducadeso Nombre d'incidències detectadeso Nombre de valoracions fetes al domicili i a centres residencials
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Cost mitjà de les valoracions (nombre de valoracions/ cost del servei)
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.8 SERVEI DE VALORACIÓ DE LA DISCAPACITAT

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	Servei que valora el grau de discapacitat i emet el dictamen tecnicofacultatiu de les circumstàncies físiques, mentals i socials de les persones sol·licitants.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	Valoració pel reconeixement de la condició legal de persona amb discapacitat i per a l'accés a altre prestacions, coordinació i suport tècnic.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• Rebre i gestionar les demandes de valoració• Valorar el percentatge de discapacitat de les valoracions i revisions per modificació de salut• Emetre els dictàmens tecnicofacultatius que es derivin de les valoracions• Informar i orientar a la persona i familiars en el procés• Detectar situacions i problemàtiques socials als domicilis i derivar-les al professionals de referència (treballadors socials, terapeuta ocupacional, etc)
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de sol·licituds de valoració i revisió rebudes• Nombre de sol·licituds de valoració i revisió ateses• Distribució de la població per classes de discapacitat (5 classes)• Sol·licituds pendents de valoració a 31 de desembre• Perfil de les persones valorades• Terminis del procés
Destinatari	Població en general en situació de discapacitats físiques, intel·lectuals i sensorials
Normativa	<i>Real decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía.</i>
Estàndards i referències	<ul style="list-style-type: none">• Distribució de les sol·licituds per territori: 39.057 a comarques de Girona. Per comarques: Garrotxa: 2.669 (6.83%) Ripollès: 1.609 (4.12%) Pla de l'Estany: 1520 (3.89%) Cerdanya 585 (1.5%), La Selva: 8.981(23%)
Beneficiaris previstos	Nombre de sol·licituds tramitades
Perfils professionals	Coordinadora del Servei Metge Treballadors social Psicòleg Administratiu
Ràtio de professionals	Segons conveni
Dotació pressupostària	No disponible
Preu	Gratuit
Model de producció	Servei propi
Lloc de prestació	Olot (CASG), Santa Coloma de Farners (Benestar Social)
Altres	Es tracta d'un servei supracomarcal que atén a persones de les comarques de la Garrotxa, Pla de l'estany, Cerdanya, La Selva i el Ripollès



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.8 SERVEI DE VALORACIÓ DE LA DISCAPACITAT

Descripció del servei	Servei que valora el grau i nivell de les persones que han tramitat la sol·licitud de la discapacitat d'acord amb els barems aprovats.
Destinatari	Població en general en situació de dependència
DIMENSÍO DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de sol·licituds de valoracions rebudeso Nombre de sol·licituds de revisió rebudeso Nombre de valoracions (total i per comarques)o Nombre de revisions (total i per comarques)o Distribució de la població dependent per graus (grau 1, 2, 3 i sense grau)
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Sol·licituds de valoració rebudes / sol·licituds de valoració ateseso Sol·licituds de revisió rebudes / sol·licituds de revisió ateses
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Sol·licituds pendents de valoració a 31 de desembreo Sol·licituds pendents de revisió a 31 de desembreo Temps que transcorre entre la recepció de la sol·licitud de valoració fins a la tramesa del resultat de la valoració al Departament.o Nombre de sol·licituds caducadeso Nombre d'incidències detectadeso Nombre de valoracions fetes al domicili i a centres residencials
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Cost mitjà de les valoracions (nombre de valoracions/ cost del servei)
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.9. SERVEI D'ASSESSORAMENT, ADAPTACIÓ I ARRANJAMENTS AL DOMICILI

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	És un servei personalitzat que vol assegurar l'autonomia de la persona i la seva continuïtat al domicili. Ofereix informació i assessorament sobre: <ul style="list-style-type: none">o Els aparells més adequats que pot necessitar una persona amb dificultats d'autonomia (caminadors, elevadors per al vàter, croses, llits articulats, etc.)o Les obres necessàries per millorar les condicions de vida al domicili (banys, escales, ascensors, etc.)
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Facilitar que les persones puguin viure el màxim de temps al domicili i al seu entorn.o Millorar la qualitat de vida de la persona i familiarso Mantenir i promoure la seva autonomia personal
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Valorar la situació de les persones i l'entorn on viueno Informar i assessorar a les persones de les ajudes, adaptacions, recursos que existeixeno Entrenar a les persones en l'ús d'alguns aparells relacionats amb l'ajuda tècnicao Derivar a les persones a altres serveis o recursos socials
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Selecció dels indicadors clau del servei (fitxa de control)
Destinatari	Població en general, amb especial atenció a les persones dependents i les seves famílies
Normativa	Llei 12/2007 de serveis socials Llei 39/2006 de promoció a l'autonomia i atenció a la dependència Cartera de serveis 2010-2011
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	Nombre de usuaris atesos: 163 persones (2013) S'ha valorat el conjunt d'un edifici (2012)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència Coordinadora del Consorci d'Acció Social de Catalunya Terapeuta ocupacional
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	-
Preu	Gratuït
Model de producció	Servei gestionat conjuntament entre el Consorci d'Acció Social de Catalunya i el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa



Lloc de prestació	Als domicilis de les persones usuàries
Altres	





3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.9. SERVEI D'ASSESSORAMENT, ADAPTACIÓ I ARRANJAMENTS AL DOMICILI

Descripció del servei	És un servei personalitzat que vol assegurar l'autonomia de la persona i la seva continuïtat al domicili. Ofereix informació i assessorament sobre: Els aparells més adequats que pot necessitar una persona amb dificultats d'autonomia (caminadors, elevadors per al vàter, croses, llits articulats, etc.) Les obres necessàries per millorar les condicions de vida al domicili (banys, escales, ascensors, etc.)
Destinataris	Població en general, amb especial atenció a les persones dependents i les seves famílies
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	o Nombre de usuaris atesos per grau de dependència o Nombre i tipus d'assessoraments realitzats o Nombre d'entrenaments per l'ús d'aparells
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	o Percentatge d'assessoraments que es fan efectius (si s'assessora el canvi d'una banyera, saber si finalment s'han fet les obres)
Indicadors de procés (gestió)	o Nombre de serveis derivadors d'usuaris (qui ens deriva gent) o Nombre de derivacions a altres serveis (per tipus)
Indicadors sobre els recursos	
Grau de satisfacció	
Comentaris	



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.10. SERVEI D'ATENCIÓ I CURA PERSONAL AL DOMICILI

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	És un servei que ofereix suport al domicili per a les persones i/o famílies amb dificultats socials per tal que puguin realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana, com ara la higiene i la cura personal, l'alimentació, el suport al seguiment mèdic i presa de la medicació, els desplaçaments, acompanyaments fora del domicili, etc.
Tipologia de la prestació	Servei bàsic
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	o Facilitar que les persones puguin viure el màxim de temps al domicili i al seu entorn. o Millorar la qualitat de vida de la persona i familiars
Funcions	o Atendre a les persones al domicili o Fomentar l'aprenentatge d'hàbits a les persones i les famílies o Donar suport emocional a les persones i les famílies o Mantenir i promoure l'autonomia personal
Unitat de mesura de l'activitat	
Destinataris	Conjunt de la població Persones i famílies en situació de risc social i/o manca d'autonomia personal
Normativa	Llei 12/2007 de serveis socials Llei 39/2006 de promoció a l'autonomia i atenció a la dependència
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	Dades 2013): 443 persones/74.600 hores
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència Coordinador de les empreses Treballador/a social Educador/a Social Treballador/a familiar
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	Cost de cura a la persona conjuntament amb la cura a la llar (2013) : 1.221.561,83 €
Preu	Servei amb copagament
Model de producció	Servei externalitzat mitjançant tres empreses: Gaavoc, La Caritat i la Cooperativa Edat 3
Lloc de prestació	Al domicili
Altres	Es fan reunions de seguiment amb les empreses. Aquest servei inclou una especialització per atendre persones amb malalties pal·liatives i /o malalties cròniques avançades



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.10. SERVEI D'ATENCIÓ I CURA PERSONAL AL DOMICILI

Descripció del servei	És un servei que ofereix suport al domicili per a les persones i/o famílies amb dificultats socials per tal que puguin realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana, com ara la higiene i la cura personal, l'alimentació, el suport al seguiment mèdic i presa de la medicació, els desplaçaments, acompanyaments fora del domicili, etc.
Destinataris	Conjunt de la població Persones i famílies en situació de risc social i/o manca d'autonomia personal
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de persones ateseso Nombre total d'horeso Mitjana d'hores rebudes per personao Nombre d'hores del servei a persones amb malalties pal·liatives
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de baixes per entrada a residènciao Grau de cobertura sobre la població major de 65 anyso Grau de cobertura sobre la població total
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de persones en llista d'esperao Dies d'espera entre l'encàrrec i la prestació del servei (empresa)o Dies d'espera entre la demanda a la prestació del serveio Nombre i percentatge de diagnòstics fets amb visita al domicilio Nombre i percentatge d'usuaris del servei que han rebut un seguiment del TS al seu domicilio Nombre de reunions de la coordinadora de la cartera de serveis amb les empreses
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Mitjana de preu que paguen els usuaris
Grau de satisfacció	Grau de satisfacció global del servei: 8,3 (enquesta 2013)
Comentaris	



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.11. SERVEI DE CURA A LA LLAR

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	És un servei que ofereix suport al domicili per a les persones amb dificultats d'autonomia per tal de realitzar les activitats de la llar, com ara la neteja, fer el llit, fer el menjar, rentar la roba, etc.
Tipologia de la prestació	Servei bàsic
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	o Facilitar que les persones puguin viure el màxim de temps al domicili i al seu entorn. o Millorar la qualitat de vida de la persona i familiars
Funcions	o Atendre les necessitats de la llar de les persones. o Mantenir i promoure l'autonomia personal
Unitat de mesura de l'activitat	Pendent
Destinatari	Persones amb manca d'autonomia personal
Normativa	Llei 12/2007 de serveis socials Llei 39/2006 de promoció a l'autonomia i atenció a la dependència
Estàndards i referències	Pendent
Beneficiaris previstos	Dades no disponibles
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència Coordinador de les empreses Treballador/a social Auxiliar de la llar
Ràtio de professionals	No n'hi ha
Dotació pressupostària	No disposem de la dada. Ho tenim englobat amb el cost de cura a la persona en el domicili
Preu	Servei amb copagament
Model de producció	Servei externalitzat mitjançant tres empreses: Gaavoc; La Caritat i la Cooperativa Edat 3
Lloc de prestació	Al domicili
Altres	Es fan reunions de seguiment amb les empreses



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.11. SERVEI DE CURA A LA LLAR

Descripció del servei	És un servei que ofereix suport al domicili per a les persones amb dificultats d'autonomia per tal de realitzar les activitats de la llar, com ara la neteja, fer el llit, fer el menjar, rentar la roba, etc.
Destinatari	Persones amb manca d'autonomia personal
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de persones ateseso Nombre total d'horeso Mitjana d'hores rebudes per persona
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de baixeso Grau de cobertura sobre la població major de 65 anys
Indicadors de procés (<i>gestió</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de persones en llista d'esperao Dies d'espera entre l'encàrrec i la prestació del servei (empresa)o Dies d'espera entre la demanda i la prestació del serveio Nombre de reunions de la coordinadora de la cartera de serveis amb les empreses
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Mitjana de preu que paguen els usuaris
Grau de satisfacció	Grau de satisfacció global del servei: 8,3 (enquesta 2013)
Comentaris	



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.12. SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	És un servei que, mitjançant un aparell, permet a les persones grans o amb situació de dependència comunicar-se a una central d'alarmes per tal de rebre una resposta ràpida davant de qualsevol eventualitat que es produeixi al domicili.
Tipologia de la prestació	Servei bàsic
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Facilitar que les persones puguin viure el màxim de temps al domicili i al seu entorn.o Millorar la qualitat de vida de la persona i familiarso Mantenir i promoure la seva autonomia personal
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Proporcionar un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis amb la comunitato Donar resposta immediata en cas d'urgència mitjançant la mobilització dels recursos necessaris.o Donar seguretat i suport a la persona usuària i a la seva famíliao Advertir als usuaris davant situacions d'emergènciao Controlar i seguir l'estat de l'usuari
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Grau de cobertura del servei (en relació a les persones majors de 65 anys)o Nombre d'aparells de teleassistència activats (per municipi)o Nombre de persones beneficiàries del servei (per municipi)o Nombre de persones en llista d'esperao Grau de satisfacció dels usuaris del servei
Destinataris	Persones majors de 65 anys o en situació de dependència. Es consideren usuaris prioritaris les persones majors de 80 anys que viuen soles, que tenen malalties cròniques, que tenen dificultats de mobilitat
Normativa	Llei 12/2007 de serveis socials Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència Cartera de serveis 2010-2011 Conveni amb la Diputació de Girona
Estàndards i referències	Taxa de cobertura Catalunya: 8,52% (2009) Taxa de cobertura recomanada pel Pla Estratègic de Serveis Socials: 13%
Beneficiaris previstos	Nombre de persones beneficiàries: 926 usuaris (2013). Nombre d'aparells: 916 aparells (2013) La taxa de cobertura Garrotxa: 8,80 (2013) - 8,79% (2012) - 7,75% (2011)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència Professional de referència del servei 2 coordinadores de zona de l'empresa que gestiona el servei Teleoperadores Coordinadora de l'empresa
Ràtio de professionals	Es disposarà dels professionals suficients en nombre i perfil per a la prestació del servei
Dotació pressupostària	Cost (2013) : 124.550,17 €



Preu	Copagament: L'usuari paga 6,32€ mensuals El CASG paga 3,29€ mensuals La Diputació de Girona paga 6,74€ mensuals
Model de producció	Servei externalitzat a l'empresa Televida
Lloc de prestació	Municipis de la comarca de la Garrotxa. Prestació al domicili
Altres	





3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.12. SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

Descripció del servei	És un servei que, mitjançant un aparell, permet a les persones grans o amb situació de dependència comunicar-se a una central d'alarmes per tal de rebre una resposta ràpida davant de qualsevol eventualitat que es produeixi al domicili.
Destinatari	Persones majors de 65 anys o en situació de dependència. Es consideren usuaris prioritaris les persones majors de 80 anys que viuen soles, que tenen malalties cròniques, que tenen dificultats de mobilitat
DIMENSÍO DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	o Nombre d'aparells de teleassistència activats (per municipi) o Nombre de persones beneficiàries del servei (per municipi) o Nombre d'emergències registrades per tipus o Nombre de claus custodiades
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	o Grau de cobertura del servei (en relació a les persones majors de 65 anys) o Temps mitjà de disponibilitat del servei dels usuaris
Indicadors de procés (gestió)	o Nombre de persones en llista d'espera o Temps mitjà transcorregut d'espera de les persones que estan a la llista d'espera o Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud i la prestació del servei de teleassistència o Nombre d'altres anual del servei o Nombre de baixes anual del servei per motiu
Indicadors sobre els recursos	
Grau de satisfacció	Enquesta de satisfacció dels usuaris del servei de teleassistència (Juny 2013) Grau de satisfacció dels usuaris del servei Altres
Comentaris	Entre els mesos de maig i juny de 2013 s'ha passat una enquesta de satisfacció dels usuaris del servei



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.13. SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Programa	Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
Descripció del servei	Servei que proporciona àpats elaborats al domicili per garantir una alimentació sana i equilibrada a les persones grans o dependents.
Tipologia de la prestació	Servei bàsic
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">o Facilitar que les persones puguin viure el màxim de temps al domicili i al seu entorn.o Millorar la qualitat de vida de la persona i familiarso Mantenir i promoure la seva autonomia personal
Funcions	<ul style="list-style-type: none">o Proporcionar àpats al domicili de les persones usuàrieso Garantir una dieta equilibradao Fer un seguiment de la situació social de la persona i detectar precoçment situacions de risc socialo Evitar o endarrerir la claudicació familiar
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de persones usuàries del serveio Nombre anual de menús ofertso Grau de cobertura del servei (en relació a les persones majors de 65 anys)o Temps mitjà de disponibilitat del serveio Nombre de persones en llista d'espera
Destinatari	Persones i unitats de convivència amb manca d'autonomia personal o en situació de dependència, ja sigui temporal o permanent
Normativa	Llei 12/2007 de serveis socials Llei 39/2006 de promoció a l'autonomia i atenció a la dependència Cartera de serveis 2010-2011
Estàndards i referències	Grau de cobertura de la Garrotxa: 1,4% (2012); 1,8% (2011)
Beneficiaris previstos	138 usuaris (2013) 157 usuaris (2012) 206 usuaris (2011)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència T treballadora social Cuiner Repartidora dels àpats als domicilis Es disposarà dels professionals suficients en nombre i perfil per a la prestació del servei
Ràtio de professionals	Consulteu
Dotació pressupostària	Cost (2013) : 114.704,17 €



Preu	Copagament: El preu del dinar és de 4€; El preu del sopar és de 2,4€ En cas que es demanin els dos àpats el preu és de 5,7€
Model de producció	Servei externalitzat a l'empresa GENOTEC, que gestiona la cuina de la Residència Montsacopa
Lloc de prestació	Tots els municipis de la Garrotxa Servei que es presta directament al domicili
Altres	



3. PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

3.13. SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Descripció del servei	Servei que proporciona àpats elaborats al domicili per garantir una alimentació sana i equilibrada a les persones grans o dependents.
Destinataris	Persones i unitats de convivència amb manca d'autonomia personal o en situació de dependència, ja sigui temporal o permanent
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de persones usuàries del serveio Nombre anual de menús ofertso Edat i sexe de les persones usuàrieso Nombre d'usuaris per municipio Grau de cobertura del servei per municipi (en relació a les persones majors de 65 anys)o Nombre d'usuaris del servei que viuen sols (i edat)
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Grau de cobertura del servei (en relació a les persones majors de 65 anys)o Temps mitjà de disponibilitat del servei
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de persones en llista d'esperao Temps mitjà d'espera entre la sol·licitud i l'adquisició del servei (Montsacopa i serveis socials)o Nombre d'altres anual al serveio Nombre de baixes i motiu
Indicadors sobre els recursos	
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



4. PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE L'EXCLUSIÓ SOCIAL I LA POBRESA

4.1 AJUDES ECONÒMIQUES SOCIALS

Programa	Prevenció i atenció a l'exclusió social i a la pobresa
Descripció del servei	Ajudes econòmiques per cobrir les necessitats puntuals, urgents i bàsiques de les persones (alimentació, vestit, allotjament, subministres, etc). A més, també poden haver-hi altres ajudes econòmiques que facilitem la integració social de les persones (ajudes per a menjador, activitats extraescolars, formació).
Tipologia de la prestació	Prestació econòmica. En alguns casos les persones reben directament el producte (aliments, roba, etc.)
Garantia de la prestació	Prestació no garantida
Objectiu social	o Evitar la cronicitat de les situacions d'exclusió i fomentar l'autonomia de les persones
Funcions	o Cobrir, de forma puntual, les necessitats bàsiques de les persones o Acordar plans de millora amb les persones i fer-ne el corresponent seguiment. per tal d'ajudar-les a ser autònomes o Becar la participació a activitats que fomenten la integració social
Unitat de mesura de l'activitat	o Nombre de nuclis familiars que reben les ajudes o Nombre de beneficiaris de les ajudes o Nombre d'ajudes concedides / nombre d'ajudes demanades o Import mitjà de les ajudes concedides per tipus
Destinatari	Població en general
Normativa	Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de serveis socials Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	(2013): 5.375 persones usuàries
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis bàsics T treballador/ educador social dels serveis bàsics d'atenció social
Ràtio de professionals	No hi ha ràtio
Dotació pressupostària	Despesa realitzada (2013): 142.159,15 €
Preu	En funció de l'ajuda es pot tractar d'un servei gratuït o de copagament En alguns casos també es pot fer un servei de préstec
Model de producció	Servei propi
Lloc de prestació	Consorti d'Acció Social de la Garrotxa, Plaça del Palau, 8. 17800 Olot
Altres	



4. PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE L'EXCLUSIÓ SOCIAL I LA POBRESA

4.1 AJUDES ECONÒMIQUES SOCIALS

Descripció del servei	Ajudes econòmiques per cobrir les necessitats puntuals, urgents i bàsiques de les persones (alimentació, vestit, allotjament, subministres, etc). A més, també poden haver-hi altres ajudes econòmiques per facilitar la integració social de les persones (ajudes per a menjador, activitats extraescolars, formació).
Destinatari	Població en general
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre de nuclis familiars que reben les ajudeso Nombre de beneficiaris de les ajudeso Nombre d'ajudes concedides per tipuso Mitjana d'ajudes concedides per nucli familiar
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	No disponible
Indicadors de procés (gestió)	<ul style="list-style-type: none">o Nombre d'ajudes concedides / nombre d'ajudes demanades
Indicadors sobre els recursos	<ul style="list-style-type: none">o Import mitjà de les ajudes concedides per tipus
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



4. PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE L'EXCLUSIÓ SOCIAL I LA POBRESA

4.2. SERVEI D'ALLOTJAMENT D'URGÈNCIES SOCIALS

Programa	Prevenció i atenció a l'exclusió social i a la pobresa
Descripció del servei	Servei d'acolliment residencial que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	o Evitar que la persona visqui al carrer a l'espera de trobar el recurs d'allotjament idoni
Funcions	o Oferir un espai d'acollida immediat i temporal a les persones que ho necessiten o Oferir una atenció i acompanyament integral de la persona
Unitat de mesura de l'activitat	o Nombre de persones usuàries del servei o Nombre de demandes ateses o Temps d'espera entre la sol·licitud i l'accés al servei
Destinatari	Població adulta i la seva família
Normativa	Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	No hi ha hagut cap persona que requerís aquest servei (2013)
Perfils professionals	Coordinadora dels serveis bàsics Treballador/ educador social dels serveis bàsics d'atenció social
Ràtio de professionals	No hi ha ràtio
Dotació pressupostària	La despesa realitzada (2013): 37.548,03 €
Preu	Copagament en funció dels ingressos de la persona
Model de producció	Servei externalitzat Es treballa amb diverses pensions de la ciutat
Lloc de prestació	Pensions d'òlot
Altres	El CASG assumeix el cost de la pensió



4. PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE L'EXCLUSIÓ SOCIAL I LA POBRESA

4.2 SERVEI D'ALLOTJAMENT D'URGÈNCIES SOCIALS

Descripció del servei	Servei d'acolliment residencial que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència.
Destinataris	Població adulta i la seva família
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	o Nombre de persones usuàries del servei
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	o Nombre de demandes ateses
Indicadors de procés (gestió)	o Temps d'espera entre la sol·licitud i l'accés al servei
Indicadors sobre els recursos	o Cost final del servei / Pressupost
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



4. PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE L'EXCLUSIÓ SOCIAL I LA POBRESA

4.3. MENJADOR SOCIAL

Programa	Prevenió i atenció a l'exclusió social i a la pobresa
Descripció del servei	Servei que proporciona de forma temporal àpats elaborats a persones i fa mílies amb greus necessitats socials.
Tipologia de la prestació	Servei especialitzat
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	o Assegurar una alimentació bàsica i un espai de relació social.
Funcions	o Proporcionar uns àpats o Assegurar una dieta equilibrada o Col·laborar en els plans de millora de cada persona usuària del servei
Unitat de mesura de l'activitat	o Nombre de persones usuàries del servei (altes i baixes) o Total d'àpats oferts o Mitjana d'usuaris
Destinatari	Persones amb greu risc social
Normativa	Llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	la capacitat de l'equipament és de 30 persones (2013) s'han atès 34 usuaris (16 nous, 23 de baixa)
Perfils professionals	No n'hi ha
Ràtio de professionals	No establerts
Dotació pressupostària	El cost (2013): 46.015'70 €
Preu	Servei gratuït
Model de producció	Servei propi
Lloc de prestació	Espai del Menjador Social (avinguda Girona,64)
Altres	



4. PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE L'EXCLUSIÓ SOCIAL I LA POBRESA

4.3. MENJADOR SOCIAL

Descripció del servei	Servei que proporciona de forma temporal àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials.
Destinatari	Població adulta i la seva família
DIMENSIÓ DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	o Nombre de persones usuàries del servei o Nombre de nuclis de convivència
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	o Nombre de baixes de les persones usuàries del servei
Indicadors de procés (gestió)	o Temps d'espera entre la sol·licitud i l'accés al servei o Altes i baixes de les persones usuàries del servei
Indicadors sobre els recursos	o Cost final del servei / Pressupost
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	



4. PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE L'EXCLUSIÓ SOCIAL I LA POBRESA

4.4. CENTRE DE DISTRIBUCIÓ D'ALIMENTS

Programa	Prevenió i atenció a l'exclusió social i a la pobresa
Descripció del servei	Servei que proporciona aliments, de forma temporal, a persones i famílies en situació de pobresa o en risc d'exclusió social.
Tipologia de la prestació	Servei social bàsic
Garantia de la prestació	Prestació garantida
Objectiu social	<ul style="list-style-type: none">• El Centre de distribució d'aliments pretén proporcionar aliments a persones i famílies amb greus necessitats socials, per tal de pal·liar situacions d'urgència social i promoure l'autonomia personal i social.
Funcions	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar aliments bàsics.• Seguiment de les persones usuàries del servei, respecte al servei que presten.• Col·laborar amb els serveis socials bàsics en els plans d'intervenció de les persones i/o famílies ateses.
Unitat de mesura de l'activitat	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de persones usuàries del servei• Nombre de demandes ateses
Destinatari	Persones amb problemàtica social i/o econòmica ateses pels serveis socials bàsics
Normativa	Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària. LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
Estàndards i referències	No disponible
Beneficiaris previstos	No disponible
Perfils professionals	Pendent
Ràtio de professionals	No establert
Dotació pressupostària	Pendent
Preu	Copagaments
Model de producció	Conveni de col·laboració amb Càritas
Lloc de prestació	Centre de Distribució d'aliments , Avinguda Girona
Altres	



4. PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE L'EXCLUSIÓ SOCIAL I LA POBRESA

4.4. CENTRE DE DISTRIBUCIÓ D'ALIMENTS

Descripció del servei	Servei que proporciona aliments, de forma temporal, a persones i famílies en situació de pobresa o en risc d'exclusió social.
Destinataris	Població adulta i la seva família en situació de risc social
DIMENSÍO DE CONTROL	INDICADORS
Indicadors de resultat (<i>output</i>)	o Nombre de persones usuàries del servei
Indicadors d'impacte (<i>outcome</i>)	o Nombre de demandes ateses / demandes
Indicadors de procés (gestió)	o Temps d'espera entre la sol·licitud i l'accés al servei
Indicadors sobre els recursos	o Cost final del servei / Pressupost
Grau de satisfacció	No disponible
Comentaris	