

PROJECTE D'ACOMPANYAMENT A LA INCLUSIÓ SOCIAL

L'Hospitalet Acull

Hospitalet, 10 de Febrer de 2012



ÍNDEX

1. Resum general.....	3
2. Antecedents.....	6
2.1. Objectius de l'AVV Collblanc la Torrassa	6
2.2. Objectius d'ABD	7
2.3. Marc conceptual de gestió	9
3. Justificació.....	10
4. Descripció de la zona i característiques de la població	12
5. Objectius	14
4.1. Objectius generals	14
4.2. Objectius específics	14
6. Pla de Treball.....	14
6.1. Acompanyament individual en itineraris d'inserció	14
6.2. Activitats complementaries i de formació	20
6.3. Recursos de suport social	24
6.3.1. Botiga Solidaria.....	24
6.3.2. Fons Social i Solidari	27
6.4 Voluntariat Social	29
6.5 Reptes de Futur	30
6.6 Protocols.....	31
6.7 Cronograma	32
8. Recursos.....	33
9. Avaluació dels resultats.....	35

LLISTAT ANNEXOS

- ANNEX 1:Consentiment informat i document de confidencialitat
- ANNEX 2:Història clínica bàsica
- ANNEX 3:Fitxa recollida dades
- ANNEX 4:Enquesta satisfacció usuaris
- ANNEX 5:Protocols normalitzats de treball
- ANNEX 6:Full queixes i suggeriments
- ANNEX 7:Enquesta de Satisfacció Professionals i Voluntaris
- ANNEX 8: Unitats didàctiques Activitats Complementaries i Formatives
- ANNEX 9: Certificació ISO 9001:2000

1. RESUM GENERAL

El projecte d' Inclusió Social, *L'Hospitalet Acull*, contempla l'**acompanyament a la inserció socio-laboral i educativa a través del suport social i la participació comunitària** per tal de donar resposta a les necessitats de assistència, prevenció i acompanyament i així fer front a la vulnerabilitat i la exclusió que poden sofrir els veïns/es.

L'anàlisi de necessitat del moment actual, ens obliga a dissenyar processos *d'atenció coherents i graduals* que segons les particularitats de cada cas, permetin treballar la integració sota la premissa de **prevenció de la pobresa i l'exclusió**.

A nivell social, la nostre proposta no només té un impacte directe sobre les persones i famílies amb les que treballem, sinó que porta associat un seguit de beneficis comunitaris. La pobresa i la exclusió social, es materialitzen en la seva dimensió territorial i comunitària. En aquest sentit, en localitzacions amb població altament vulnerable, s'acostuma a veure zones urbanes desfavorides condicionades per una sèrie de debilitats en la seva estructura socio-demogràfica (com la carència de recursos econòmics, social, simbòlics...) que es tradueixen en desigualtats en l'accés a les oportunitats, conduint a fenòmens com la inseguretat, l'infrahabitatge, elevats percentatges de fracàs escolar, problemes familiars greus, aparició de conductes de risc, augment de la fragmentació social, xenofòbia... En aquest sentit, la proposta de intervenció comunitària permetrà l'abordatge d'aquesta mena de problemàtiques.

Qualsevol veí o veïna tindrà accés al recurs i als serveis. El contacte s'estableix principalment a través de la difusió verbal entre els veïns de la ciutat (46%) i de la derivació directa dels serveis socials (45%). Aquests dos indicadors constaten la consolidació del projecte com a un referent a la ciutat.

Totes les atencions realitzades van acompanyades d'una escolta activa , un diagnòstic inicial de la situació i l'establiment d' itineraris personals reforçats amb el suport i la atenció psico-social individualitzada. La nostre proposta, permetrà posar en joc, un seguit d'estratègies de dimensió individual i familiar per a la consecució d'objectius. Aquesta metodologia de proximitat, basada amb el respecte mutu que contempla la demanda del usuari, les problemàtiques socials i el diagnòstic professional a l'hora d'elaborar els plans de treball permet , no només una major **vinculació** dels usuaris amb el recurs, sinó que sobretot facilita la recollida de demandes i la detecció de necessitats. Aquest treball, juntament amb les eines que l'equip ha dissenyat pel **pla de qualitat**, fan possible la millora contínua del projecte i l'adaptació del mateix a les necessitats reals dels usuaris/es en el moment en que ho necessiten.

En els Plans de Treball Individualitzats, es tindran presents els diferents agents socials que estiguin implicats en el procés de millora de la persona i en cas que de requerir la intervenció de programes específics no vinculats inicialment, com serveis socials, sanitaris o educatius el centre iniciarà un procés de **coordinació i/o derivació amb la xarxa**.

Paral·lelament, es plantejen intervencions específiques que reforcin el procés central d'atenció. D'una banda, **d'Intervenció Educativa**, que contemplen la inclusió lingüística, coneixement del entorn (habitatge, educació, accés a recursos...), l'educació per a la salut per a joves i adults... D'altre banda, intervencions per a la **Formació Pre-laboral**, a través de dinàmiques específiques pensades en tres nivells. Adquisició d'habilitats i competències per a la millora de la ocupabilitat (FEINATECA). Alfabetització en noves tecnologies (REINICIA'T). Grups avançats per l'auto-recerca (OCUPA'T).

Com a estratègia per garantir, en part, la cobertura de necessitats bàsiques, el projecte disposa de recursos de suport social com **La Botiga Solidaria**, que posen a disposició de les persones aliments i productes d'higiene personal i de la llar, autogestionats.

Contribuint a la recuperació de les xarxes de suport social, al estimul de les relacions humanes i al contacte inter-cultural com a elements imprescindibles i complementaris de l'acció pública en favor de l'estat de benestar, el projecte es nutreix del suport de un **equip de voluntaris, veïns/es del barri**, que participen de manera activa i transversal en totes les activitats.

Finalment, cal apuntar que per aconseguir l'optimització del recurs treballarem amb una **organització d'equip horitzontal, participativa i de decisió conjunta**.

2. ANTECEDENTS

Tant l'Associació de Veïns de Collblanc la Torrassa com l'Associació Benestar i Desenvolupament coincideixen en els seus objectius a l'hora de buscar respostes a les necessitats de les persones en risc de pobresa o exclusió social.

La proposta que presentem ve avalada pels anys de treball d'ambdues entitats en la gestió de serveis adreçats a les persones i la intervenció amb els col·lectius més desfavorits. Cal tenir present que l'experiència de planificació i gestió de serveis adreçats a intervenir en diverses problemàtiques, ens permetrà crear un equip professional, reforçat per l'acció social de persones voluntàries per aconseguir donar resposta a les necessitats d'intervenció.

L'experiència acumulada en aquests anys de participació en el projecte per part de l'Associació de Veïns i l'experiència d'ABD en la gestió i impuls de serveis a les persones ens aporta una visió clara de la realitat del col·lectiu, del propi projecte i de l'entorn. Aquesta simbiosi ens ha permès revisar i adaptar les propostes d'actuació per tal d'oferir una atenció més optimitzada i de qualitat i desenvolupar, en la mesura del possible, nous recursos que enforteixin el projecte i reverteixin de manera directa en les persones a les que ens dirigim.

2.1. Objectius de l'AVV Collblanc La Torrassa

L' **Associació de Veïns de Collblanc - La Torrassa** va ser la primera Associació de Veïns organitzada a la ciutat de L'Hospitalet, **creada en novembre de 1971** i fruit de les mobilitzacions originades contra el Pla Comarcal amb importants afectacions d'habitatges del nostre barri. Posteriorment va esdevenir en una entitat clau per al seu entorn i una veritable escola de democràcia durant el anys de la transició política espanyola.

De les hores ençà aquesta Associació ha estat present en qualsevol esdeveniment important que afectés el barri o els seus veïns i veïnes i ha **lluitat per desenvolupament i el benestar** del districte de Collblanc-La Torrassa. Aquest principi es el que va guia la determinació de participar activament en la Comissió de Festes y en la Comissió d'Entitats que va impulsar el Pla Integral de Collblanc - La Torrassa i va suposar un projecte pioner de renovació transversal en tots els àmbits del districte on es va sumar la força i determinació de la trentena d'entitats de Collblanc-La Torrassa que van proposar-ho i el esforç de l'Ajuntament de L'Hospitalet per posar els mitjans econòmics i tècnics per executar-ho amb la posterior participació de la Generalitat de Catalunya.

El principi d'utilitat ha estat també molt present en l'Associació per això va enfortir la decisió **d'incidir directament en les problemàtiques socials i en la creació d'una xarxa comunitària** que sigues capaç de donar resposta a aquelles situacions de risc que es produïen en el entorn, iniciant una línia de treball en aquest sentit, organitzant campanyes de Nadal de recollida de joguines per als nens de famílies mes desfavorides del barri, i des de l'any 2000, un projecte d'acció social i d'inserció socio-laboral que s'ha anat desenvolupant en estreta col·laboració amb els Serveis Socials de l'Ajuntament de L'Hospitalet. Els resultats d'aquestes experiències, que a través dels diferents anys de desenvolupament han arribat a 7385 veïns i veïnes de la ciutat

ens fan mantenir la necessitat de créixer en aquesta direcció i mantenir el Projecte d'Acompanyament a la Inclusió Social amb una major dotació tècnica i pressupostaria per tal de fer front als nous reptes socials que se'ns presenten.

2.2. Objectius i activitats d'ABD

L'**Associació Benestar i Desenvolupament** s'estructura al voltant de diverses àrees d'intervenció i s'ocupa de la prevenció, el tractament, la inserció i la investigació en els camps de les drogodependències, la SIDA, el desenvolupament de la família i la infància, la promoció de l'autonomia de les persones grans, la integració dels immigrants, la igualtat de gènere i la inclusió dels col·lectius més vulnerables o en extrema marginalitat.

La **missió** d'ABD és *fomentar un model de convivència social, compromès i solidari, que millori la qualitat de vida de les persones i faciliti la integració social dels grups més desfavorits o en risc d'exclusió.* Amb la **visió** de *ser pioners en la gestió de serveis d'atenció a les persones i anticipar-nos a les situacions de canvi, amb un fort compromís social.*

- ⇒ **RESPECTE** a tot tipus de diferències amb la finalitat de preservar la dignitat de les persones i fomentar la comprensió i la proximitat com a ponts per a la construcció d'allò comú.
- ⇒ **TRANSPARÈNCIA** en la gestió econòmica, financera, legal i fiscal garantint la claredat i la rigorista mitjançant auditories internes i externes a l'associació.
- ⇒ **COMPROMÍS** amb un model de convivència solidari i participatiu que millori la qualitat de vida de les persones i fomenti la igualtat social.
- ⇒ **PROFESSIONALITAT** en equips capacitats per a una intervenció eficaç que treballen a favor de l'intercanvi de coneixements, la detecció i l'adaptació de noves necessitats.
- ⇒ **CREATIVITAT** en l'aplicació de millores tècniques i de gestió per adequar les respostes a necessitats.

Territori d'Intervenció

L'àmbit territorial d'intervenció **d'ABD** és **estatal**, amb la seva central a **Barcelona** i delegacions en les **Comunitats Autònomes de Madrid, Andalusia i Illes Balears**. Al llarg d'aquest territori intervé en programes d'ensenyament a nivell universitari, en col·legis professionals i en societats científiques. Dissenya i difon materials informatius dirigits a col·lectius específics així com a la població general. Intervé en territoris concrets i organitza actes, festivals i campanyes de sensibilització social per tal de generar actituds socials d'integració cap als col·lectius en situació d'exclusió. També intervé en l'àmbit **europeu amb** el lideratge de programes específics de xarxa d'associacions europees en l'àmbit de les drogodependències.

Projectes a L'Hospitalet

- **Espai Familiar La Caseta dels Arbres** (Santa Eulàlia). Avinguda Carrilet 135
- **Espai Familiar La Caseta dels Tarongers** (Can Serra). c/ Molí 8
- **Espai Familiar La Caseta dels Castanyers** (Gornal) Rambla Carmen Amaya s/n (Centre Cívic Gornal)

L'Espai Familiar és un servei adreçat a nens i nenes menors de tres anys i a les seves famílies de L'Hospitalet de Llobregat que dona suport a les famílies i ajuda tant a

assumir com a desenvolupar les seves funcions educatives. Ofereix activitats basades en el joc, la relació i la trobada que realitzen conjuntament l'infant i l'adult d'una manera continuada.

En aquest marc, els infants poden jugar lliurement a partir de propostes i materials rics adequats als seus interessos i capacitats. Aquesta oferta els permet desenvolupar-se intel·lectual, motriu, i emocionalment, sempre al costat del seu adult referent. Per altra banda els adults tenen un espai de conversa on poder compartir les experiències i vivències que comporta tenir fills.

A través de les activitats proposades es realitza un treball de prevenció mitjançant els valors de convivència i participació, del coneixement i respecte a la diferència.

- **Pis de suport temporal socioeducatiu** per a dones embarassades o amb fills menors de 3 anys en situació d'exclusió social c/Aprestadora 35.

Àrees d'intervenció

ÀREA D'INCLUSIÓ I POBRESA

Programes de Reducció de Danys

Sala Baluard
Unitat Mòbil Zona Franca

Programes d'Immigració

SAIER. Servei d'Atenció als Immigrants Estrangers i Refugiats

Programes d'HIV/Sida

CAMS, Casa d'Acollida per a malalts de Sida. Pis tutelat per a persones afectades per l'HIV/ SIDA
Punt amb Tacte. Servei d'informació, prevenció, recolzament emocional (counselling) i sensibilització de la SIDA.
Escola de Salut per a drogodependents
Escola de Salut per a població immigrant
Programes de prevenció del VIH/SIDA dirigit a joves

ÀREA DE DROGUES

Programes d'atenció a les drogodependències

Centre d'Atenció i Seguiment de Sarrià-Sant Gervasi
Centre d'Atenció i Seguiment de Sants

Programes d'Inserció per a drogodependents

Taller d'activitats
Taller de Jardineria
Taller de Marqueteria
Club de Feina
Programa Treball i Natura

Programes de reducció de riscos associats al consum de drogues

Intervenció - Lleure Nocturn
Tallers de prevenció en l'àmbit educatiu i familiar
Info-line. Servei de comunicació, informació i assessorament sobre el consum de drogues de tipus recreatiu.
Programa europeu Democracy, Cities and Drugs

Assessorament i suport a municipis en programes de prevenció de drogues

Comarca d'Osona per a la prevenció del consum i risc associat al consum de drogues

Municipi de Torelló per a la Prevenció de Drogues

ÀREA D'ACCIÓ COMUNITÀRIA I MEDIACIÓ

Programes de mediació

Servei de mediació penal i reparació en la jurisdicció penal
 Servei de Mediació Intercultural de Barcelona
 Servei de dinamització intercultural a Badalona

ÀREA D'INFÀNCIA I FAMÍLIA

Programes d'infància i adolescència

Espai Municipal Infantil *Petit Drac*. Espai per a nens/as de 0 a 3 anys i les seves famílies.
 Serveis de Suport a la Família i a la Petita Infància de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona)
 Preinfant. Programa de prevenció del maltractament infantil i acompanyament a la maternitat dirigit a famílies amb problemes d'exclusió social.
 Servei d'Atenció al nen/a i a l'adolescent víctima de la violència de gènere i familiar

Programes de Família

Centres d'atenció familiar (CAF). Servei d'informació, assessorament, atenció psicològica, formació i mediació familiar.
 CAF Zona 1 de la ciutat de Madrid
 CAF Zona 4 de la ciutat de Madrid
 CAF Zona 6 de la ciutat de Madrid
 Tallers formatius a la família i la petita infància

Programes de Dona

Laris: Servei d'Atenció, Tractament i Prevenció de la violència familiar
 Tallers de prevenció de Violència de Gènere
 Centre d'Intervenció Especialitzada per a dones que pateixen violència de gènere i per als seus fills i filles del Baix Llobregat (Barcelona)
 ABITS. Abordatge Integral del Treball Sexual

ÀREA SOCIOSANITÀRIA

Servei d'Atenció Domiciliària Zona 2 de Barcelona
 Servei d'Atenció Domiciliària Esplugues de Llobregat
 Servei d'Atenció Domiciliària Cornellà del Llobregat
 Centre de dia municipal per a gent gran *Casa Bloc*.
 Residència Assistida autonòmica per a gent gran de Verdú (Lleida)
 Servei d'Habitatges per a gent gran "Joan Torras"
 Servei d'Habitatges per a gent gran "Santa Caterina"
 Servei de suport de la primera atenció de l'agència d'atenció a la gent gran i persones amb dependència
 Programa d'autonomia de la pròpia llar

2.3. Marc conceptual de gestió

La direcció d'ABD assumeix, de la ma de l'Associació de Veïns Collblanc la Torrassa, el lideratge i el compromís de la gestió del Projecte D'Acompanyament a la Inclusió Social, L'Hospitalet Acull. En aquest sentit assegurant que els recursos necessaris estaran disponibles per desenvolupar el projecte i mantenir un sistema de gestió de qualitat que aconsegueixi els objectius definits i segons la missió i els valors de les dues entitats impulsores.

Projecte D'Acompanyament a la Inclusió Social s'inclou, dins **l'Àrea de Pobresa i Inclusió d'ABD** que comprèn tots els programes i serveis adreçats a persones en situacions de vulnerabilitat i/o marginalitat social. I d'altre banda, s'inclou en els **programes d'Acció social de l'AVV de Collblanc la Torrassa**.

Aquest projecte esta pensat des de la gestió de qualitat per processos, en la idea de la millora contínua i en una estreta participació dels professionals i voluntaris en la gestió del servei. Això ha de permetre el desenvolupament d'accions en adaptació permanent a les necessitats i expectatives dels usuaris i de la resta d'agents socials implicats (administracions i comunitat).

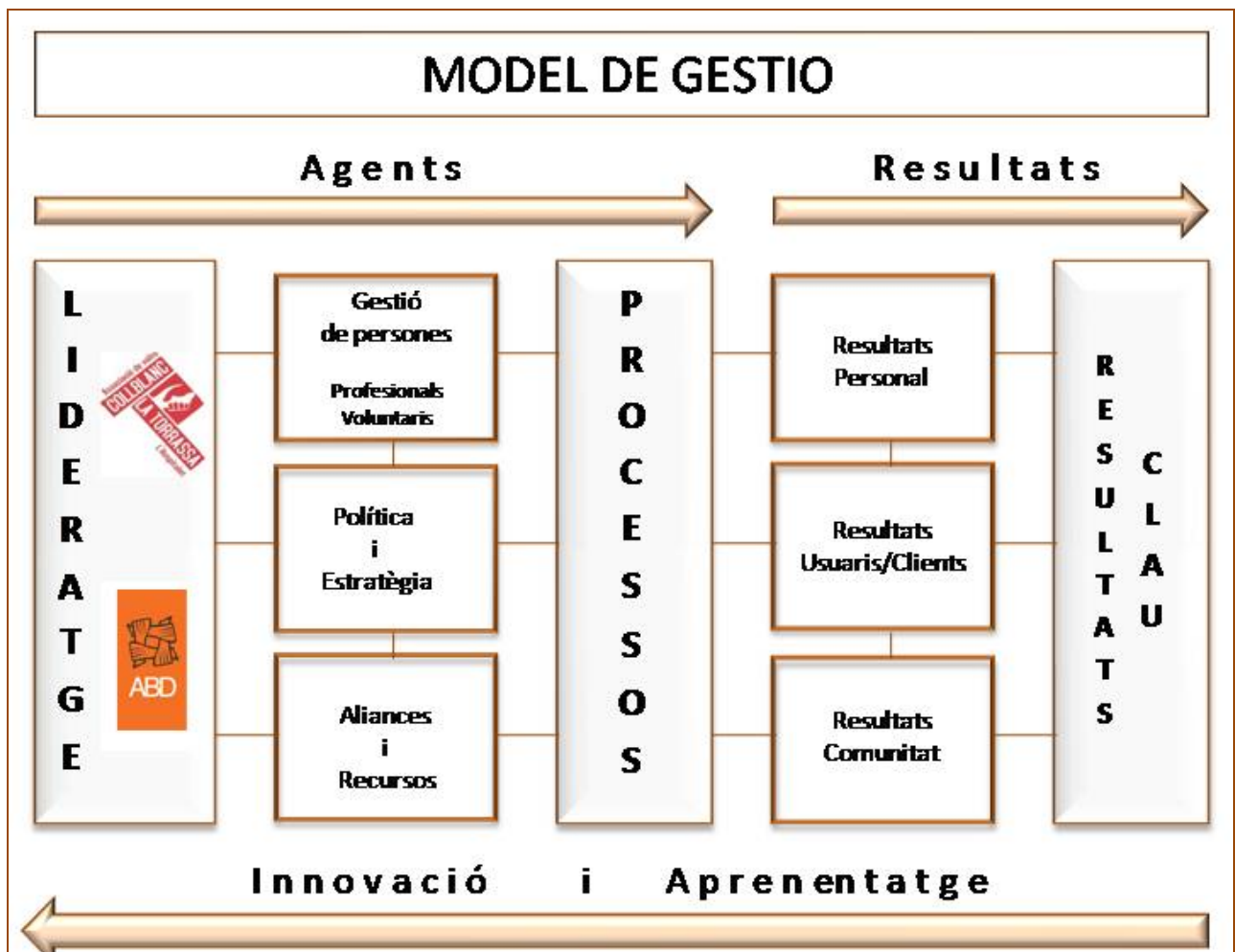
En les ONG, la gestió de qualitat no pot fonamentar-se únicament en valors de rendibilitat, eficàcia i control de costos, com un empresa privada, sinó que ha de tenir valors orientats a:

- ⇒ **Les Persones**, com els de *dignitat humana, defensa dels drets*, i la *solidaritat* de l'organització amb el problemes dels usuaris. Per altra banda, vers les persones de la pròpia organització, s'han de fomentar la *professionalitat* i el col·lectiu de *voluntaris/àries*.
- ⇒ Valors centrats en **l'Organització**, com *l'orientació al client, la participació* de tots els implicats i la *descentralització de la presa de decisions*, amb la finalitat d'apropar-se al màxim a les necessitats. També els valors de la *transparència, els d'eficàcia i eficiència* i la *millora continua* per a fer un ús responsable dels recursos humans, econòmics i materials. Per últim, el de la gestió global de la missió, un valor fonamental per tenir sempre present la raó de ser de cada ONG.
- ⇒ Valors orientats a la **Societat**, manifestant clarament el *compromís democràtic* i la *implicació social*.

Les necessitats i expectatives identificades estan traduïdes en una planificació dels processos del servei que indiquen allò que cal aconseguir. Al mateix temps, dintre de cada procés, queden reflectits els procediments i protocols necessaris per a desenvolupar-los.

Tot el sistema de gestió es porta a terme amb la participació dels professionals, voluntaris, i els propis usuaris.





3. JUSTIFICACIÓ

El terme "exclusió social" comença a utilitzar-se durant l'última part del segle XX per referir-se a totes aquelles persones que, d'alguna manera, es troben fora de les oportunitats vitals que defineixen una ciutadania social plena en les societats avançades. Es defineix en termes d'allò que no es té posant l'accent bàsicament en els processos socials que estan conduint a l'establiment d'un model de "doble condició ciutadana". (José Félix Tezanos: "Tendències en Desigualtat i exclusió social", pàg.11)

Seguint autors com Castel i Tezanos, podem reconèixer que la exclusió és una qualitat del sistema social, que es compon d'elements estructurals, propis de les societats post industrials, els canvis socials produïts en l'àmbit del treball (escassetat, precarietat, fi de la plena ocupació) i la persistència de la desocupació han desembocat en processos de empobriment, desestabilització i des afiliació que es materialitzen no només en una carència de recursos econòmics, sinó també en dificultats per accedir a la resta de drets fonamentals com l'habitatge, l'alimentació i l'educació.

En aquest sentit, tenir o no tenir un treball implica en les societats actuals un risc seriós de quedar alienat o fora de l'estàndard d'integració social. Els estudis sobre exclusió realitzats a l'estat espanyol per Aguilar, Gaviria, Laparra, 1998; Santos, Sanz, 1998 i Tezanos, 1998, tendeixen a considerar una sèrie de factors exclusògens que, en funció de la incidència, la intensitat o confluència, fa que es parli de diferents tipus de exclusió o de major o menor gravetat. Per tal de prevenir possibles situacions de vulnerabilitat i exclusió, es imprescindible l'abordatge dels següents factors:

- OCUPACIÓ .- No accés al mercat laboral, accés precari o inestable.
- INGRESSOS .- Insuficiència o inestabilitat.
- HABITATGE .- No accés a l'habitatge o accés precari, condicions de habitabilitat insuficient.
- EDUCACIÓ .- Insuficient qualificació o no accés al sistema educatiu.
- NORMATIU .- Conflictes familiars, socials, legals i comportaments de risc.
- PERSONAL-RELACIONAL .- Carència de relacions socials i vincles afectius. Insuficient xarxa de suport.
- SALUT .- No tenir accés al sistema sanitari o tractament, cronificació de la situació econòmica per problemes de salut. (Esther Raya Díez, Inguruak, abril 2002, pág.109)

D'altre banda, Pedro Cabrera en la seva obra "Un Sostre i un futur" (pàg. 17) ens ofereix una visió clarificadora de les circumstàncies que afavoreixen la exclusió social:

- De tipus material.-Pèrdua d'ocupació o de llar, situació econòmica precària.
- De tipus relacional.-Problemes familiars, violència a la llar, aïllament
- De tipus personal .- Problemes físics o mentals.
- De tipus institucional.-Sortida de presó o d'altres institucions d'acollida o exili

Aquests factors es centren principalment en considerar les dimensions objectives de l'exclusió, permetent dimensionar la magnitud de les problemàtiques socials i la seva distribució en un territori concret.

Per tant i, d'acord amb les aportacions dels experts, bàsicament hem d'entendre l'exclusió social com una negació de drets socials i oportunitats vitals fonamentals.

De la mateixa manera, resulta evident que per els sectors de població més vulnerables les barreres d'accés al mercat de treball constitueixen una de les facetes claus de l'exclusió social. En el present i amb moltes probabilitats en el futur, l'allunyament d'àmplies capes de la societat del mercat de treball pot aguditzar-se com a conseqüència del domini de les noves tecnologies i competències personals que requereixen una bona part dels treballs.

La majoria de les persones al llarg de la seva experiència vital, aconseguen d'una manera "natural" un nivell adequat de competències per desenvolupar una història professional. No obstant, aquelles persones que, a causa de determinades situacions socials discriminatòries no han aconseguit completar el cicle educatiu bàsic o s'han socialitzat en contextos on es funciona amb una sèrie de HHSS diferents a les pròpies de les "xarxes socials normalitzades" del nostre entorn cultural, tenen mancances competencials que els situen en situació de desavantatge social.

En aquest sentit, el nostre repte és doble. D'una banda fer front a la manca d'ocupabilitat que pateixen moltes persones, que s'inclourien dintre del que es coneix com a pobresa estructural. I d'altre banda fer front a la pobresa emergent fruit del context de crisi en que vivim. Així doncs, apostem per construir estructures que facilitin el trànsit i el posterior accés al mercat de treball. La persona a través d'un procés individualitzat pot desenvolupar les seves condicions

d'ocupabilitat i aprehendre a aplicar els seus coneixements i habilitats a l'entorn laboral en què ens trobem d'una forma adequada i eficaç en un context de contenció emocional i acompanyament. Per això es requereixen itineraris individualitzats pensats des de la proximitat (que contemplin les diferents dimensions de les persones) que han d'estar recolzats en una sèrie de dinàmiques que els reforcin i retroalimenten.

Paral·lelament, mentre dura tot aquest procés personal d'itinerari es requereix articular, al voltant de la persona i el seu nucli familiar, una sèrie de recursos de suport que permetin la contenció de situacions socials, que poden arribar a ser molt alarmants, per tal de garantir el temps necessari per resoldre cada un dels elements, que dificulten o impossibiliten el seu accés al mercat laboral. Per això, creiem que és bàsic pensar la inserció laboral com una de les dimensions que configuren la inclusió social de les persones però que no pot ser treballada, en tots els casos, de manera aïllada, i que en la mesura del possible, hem de generar recursos de suport que facilitin la inclusió residencial i l'accés a la alimentació com a condicions elementals i indispensables perquè les persones puguin no només iniciar sinó acabar els seus itineraris personalitzats amb garanties d'èxit, tenint present la cobertura de necessitats bàsiques com a primer pas per abordar necessitats més complexes, com les de realització personal i accés (i posterior manteniment) d'un lloc de treball suficient per a la vida autònoma.

Les AVV, degut al seu caràcter territorial i la seva participació en la vida comunitària, són, objectivament, un instrument molt apte com a primera porta de recepció de problemàtiques que, tractades directament i gestionades a través de la intervenció professionalitzada, poden permetre trobar solucions en el moment oportú en que les persones ho necessiten, evitant que s'agreugin o cronifiquin situacions de risc i des de les premisses dels territoris socialment responsables.

En aquest sentit, neix el propòsit de que dos organitzacions com L'AVV de Collblanc La Torrassa i ABD, Associació Benestar i Desenvolupament, impulsin conjuntament un projecte d'inclusió social, permetent combinar d'una banda, l'arrelament comunitari, la experiència en la gestió i la voluntat compartida de anticipar-se als canvis socials buscant estratègies que donin resposta a les necessitats de les persones.

4. Descripció de la zona i característiques de la població

Des de fa uns anys, la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat ha estat marcat per fortes transformacions socials, culturals, econòmiques i urbanístiques.

A nivell demogràfic, els diversos barris de la ciutat també han sofert uns canvis que incideixen directament en la vida quotidiana de la població i de les seves institucions. D'aquestes transformacions en podem destacar¹:

- Població altament envellida: la mitjana actual d'edat és de 41,26 anys (actualment aquest fet s'està revertint per l'aportació a la natalitat de les dones d'origen immigrant que està rejuenint l'estructura de la població.)

¹ Totes les Dades Estadístiques sempre que no s'indiqui una altra font, procedeixen de la Pàgina Web de l'Ajuntament www.lh.cat, l'Hospitalet Xifres bany.

- Alta densitat de població, al barri de Collblanc-La Torrassa 52.070 habitants es concentren en menys d'un quilòmetre quadrat, tenint la mateixa densitat que la ciutat de Calcuta.
- Població altament diversa en quant a origen 23% dels ciutadans de la nostra ciutat són d'origen estranger. El 50% dels Veïns / és del barri de la Torrassa són d'origen estranger
- Baixa qualificació. Al barri de Collblanc-La Torrassa el fracàs escolar arriba al 47% a l'ESO.
- Forta vulnerabilitat social, produïda per un continu creixement de la població, de un 2% anual.
- Baixa renda per càpita que no supera els 11.000 euros anuals, i forta afectació de la desocupació, segons les mitjanes anuals publicades per L' IDESCAT el 13.5% dels aturats del Barcelonès a 2011 eren de la ciutat de L'Hospitalet.
- Alts nivells de participació ciutadana que han generat estructures organitzatives comuns per donar resposta a les problemàtiques del districte, actualment 33 entitats de diferent índole, configuren la Comissió d'Entitats, que ha impulsat plans de desenvolupament comunitaris (Pla Integral, Llei de Barris) sent una de les entitats promotores l'AVV de Collblanc la Torrassa, entitat coparticipants en aquest projecte.

En aquest context i tenint present la població a la qual s'adreça el projecte, entenem que aquest es caracteritza per la seva variabilitat i adequació en quant a la ubicació.

El Servei està dirigit a veïns/es en risc d'exclusió social que per diferents motius, ja sigui per falta de definició laboral, falta d'habilitats personals o factors circumstancials, es troben en situació de recerca de feina.

En aquest sentit, si tenim present el perfil de la població que hem atès l'últim any podem dir que el nostre perfil predominant ha estat:

Perfil socio-demogràfic dels usuaris del Projecte

- **Dones (61%)**
 - **Entre 26 i 40 anys (47%)**
 - **D'origen estranger (82%) amb permís de residència i treball (56%)**
 - **Monoparentals amb càrregues familiars (41%) i amb una mitjana de 2 fills per nucli familiar**
 - **Nivell formatiu bàsic (78%)**
 - **Sense ingressos regulars a la unitat familiar (56%)**
 - **Derivats de Serveis Socials (46%)**
-

5. OBJECTIUS

5.1. Objectiu general

Incidir i prevenir l'exclusió social treballant a partir de processos d'acompanyament a la inserció laboral de les persones socialment vulnerables.

5.2. Objectius específics

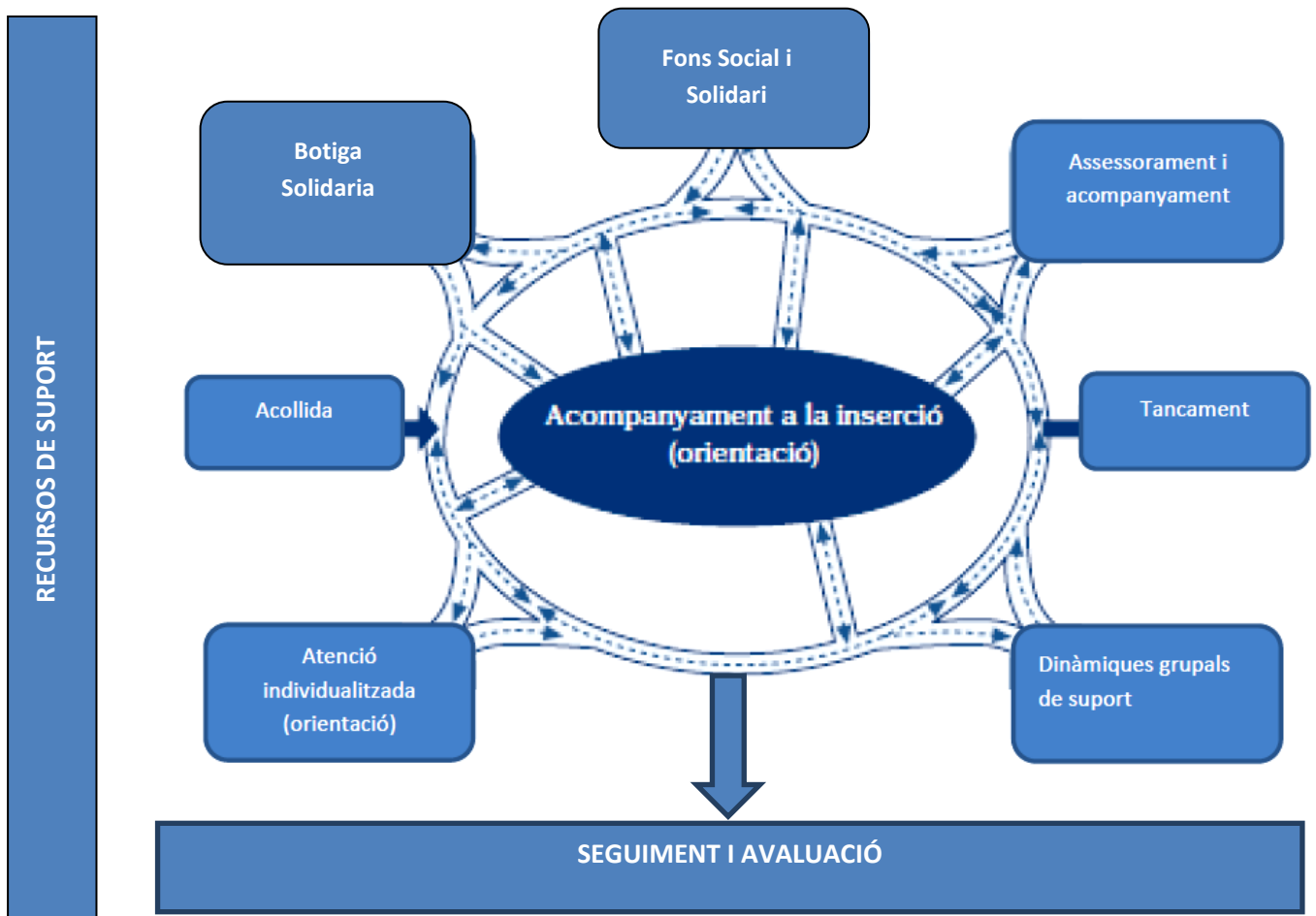
Mitjançant aquest projecte, es pretén intervenir sobre la pobresa estructural i prevenir la pobresa emergent.

1. Assolir la inserció socio-laboral de les persones en risc d'exclusió social a través del treball en xarxa i amb la col•laboració dels diferents agents del territori
2. Treballar de manera integral i integradora les problemàtiques socials dels nostres veïns/es, a través de la inclusió laboral, alimentària, comunitària i incidint sobre la inclusió residencial.
3. Prevenir i detectar de manera precoç possibles situacions de vulnerabilitat social que permetin una intervenció eficaç evitant cronificacions i situacions d'exclusió.
4. Esdevenir un observatori social de detecció de necessitats a partir de la proximitat vinculada als territoris fent participants a les persones afectades, al voluntariat, als serveis públics i a la comunitat en general.

6. PLA DE TREBALL

6.1 Acompanyament Individual en itineraris d'inserció socio-laboral

Sorgeixen amb la voluntat d'oferir un acompanyament a itineraris personalitzats per a la recerca d'ocupació, destinats a persones de diferents edats i situacions, que presentin, per raons de situació personal o per manca de suficient definició laboral, un grau de risc d'exclusió social i/o marginació. Comprèn el conjunt d'activitats que, a partir de la recepció del usuari i el diagnòstic, elabora una escala de prioritats d'intervenció i després de pactar-ho amb l'usuari, utilitza els recursos de que es disposa per tal d'aconseguir la seva estabilització social i la seva inserció laboral.



Com podem veure, apostem per un model d'intervenció no lineal basat en el disseny d'itineraris adaptats a les necessitats de les persones. El concepte d'itinerari va vinculat a la metàfora del viatge, d'un camí que cal recórrer. Per aquest motiu hem de plantejar d'un sortim, on volem anar, de quin temps disposem, amb quins recursos contem i com podem aconseguir-ho. Aquesta metodologia circular ens permet adaptar l'itinerari a les realitats particulars de cada cas.

No obstant en aquest procés hi han tres punts obligats, l'acollida, el seguiment i el tancament, amb la possibilitat de que aquest es doni en qualsevol punt del procés. Per la resta, es desprèn que no tothom ha de passar per les diferents fases o subprocesos que configuren l'atenció integral.

D'altra banda, la nostra proposta d'intervenció es centra en el **treball social**, és a dir, la ajuda a la superació d'emergències i la previsió de riscos. Per aquest motiu, l'eina principal és una determinada manera d'aplicar les tècniques d'inserció socio-laboral.

Es treballa amb metodologies d'aprenentatge dialògic, amb la voluntat explícita d'adaptar-se millor a la persona. La primera consideració, és el **caràcter voluntari** del demandant, aquest matís es fa perquè la major part de les persones que s'apropen al servei ho fan derivades d'un servei aliè o bé pel boca orella i en moltes ocasions tenen una idea confusa de les nostres tasques o bé ni tan sols saben on van ni perquè.

En un primer moment, és necessari establir **el grau de necessitat i la previsió de risc immediat** de la persona més enllà de la demanda explícita, que acostuma a ser "necessito un treball de manera urgent". **Les dificultats de la persona per a ser inserida, acostumen a aparèixer fàcilment en la primera entrevista, tot i que no sempre és així.** En aquests casos no tan evidents, el desenvolupament d'aconteixements, seran pels insertors, dades objectives que afinaran sobre el perfil de persona amb que es treballa, i els hi permetrà verificar opcions i re-definir tantes vegades com sigui necessari el diagnòstic i el pla de treball.

Pel que fa als processos d'inserció laboral es basen en l'establiment **d'itineraris personalitzats** pactats entre la persona sol·licitant i l'insertor, **reforçats en aquest cas per la dinàmica de grup (Projecte reinicia't, Projecte d'Alfabetització digital Feinateca, Espai de recerca activa de feina, auto candidatura i servei de gestió d'ofertes de feina).** Així doncs, es **necessari motivar** a la persona perquè s'adapti voluntàriament a seguir un procés (a partir de les seves pròpies expectatives i desitjos). Per això és molt **important detectar aquelles qüestions mínimes a resoldre** per dotar de credibilitat la proposta d'itinerari, i l'eficàcia del procés.

És **necessari arribar a acords mutus**, i deixar clar que no existeixen solucions als problemes, sinó que es tracta d'un **conjunt de petites solucions que sumades ens donaran la resolució definitiva.** En el cas que **l'usuari no entri** per les raons que siguin, per immediatisme o desencant, és positiu deixar una **porta oberta** per al retorn, sobretot si el quadre de risc és elevat, sempre tenint present el fet voluntari en la presència al programa.

Metodològicament també cal destacar que **tot i que la demanda inicial és la de feina**, i que aquest és un dels objectius fonamentals del programa, es fa imprescindible **garantir que aquesta ajuda serà la adequada**, és a dir, que la "possible solució" **no es sumarà a una llarga llista de fracassos** o desventures que han creat, en moltes ocasions, un itinerari de fracassos, podent estar **condicionats a opcions de vida** (alcoholisme, drogoaddicció, desestructuració personal...) **o circumstàncies de la mateixa** (maltractaments...) que en alguns casos operen com a factors del fracàs laboral. En aquest sentit, que **no totes les feines (al menys no com a única mesura) i no en totes les condicions són vàlides**, depenen de la pròpia persona, per això parlem de la personalització de les diferents accions i mesures que es plantegen.

Finalment, dir que el que es **busca és un treball digne basat** en els **interessos reals de la persona**, i que aquest ha de ser l'objectiu últim, tot i que la pròpia **urgència** pot propiciar l'establiment de **treballs pont**, transitoris fins aconseguir l'objectiu final.

Destinatari

Aquest projecte va dirigit a aquella població que té majors dificultats per integrar-se a nivell socio-laboral. Englobaria, en aquest sentit, el que s'anomena **atur estructural i/o conjuntural** que, en determinats casos, es pot arribar a cronificar i als aturats englobats dins del que es coneix com a **pobresa emergent**. Segons aquests criteris, els principals beneficiaris del projecte serien, en termes generals, persones **majors de 40 anys, immigrants i joves desorientats, a nivell laboral i/o sense formació**. També, val a dir que el **fet de ser dona agreuja** de manera important qualsevol de les anteriors categories. D'altra banda, la metodologia de treball proposada, en tant que oberta a la comunitat, ha contribuït a consolidar la intervenció a **totes aquelles persones que ho necessiten**, sense acabar de definir perfils de població concrets. No obstant, i tenint present que la nostra **finalitat és el treball social**, es poden distingir diferents nivells d'intervenció segons la casuística específica que presenten

els veïns/es sol·licitants. Aquests **nivells d'intervenció** segons el perfil, **queden delimitats en la valoració del diagnòstic** i són:

- a. **Orientació laboral:** serien aquells casos que només requereixen una orientació específica i puntual, o bé aquells que han confós el CIL amb una agència de col·locació. Per poder donar seguiment a un cas, cal que la persona es faci responsable del seu propi procés i estigui disposada a prendre iniciatives.
- b. **Inserció simple:** es tracta d'aquells casos, en que la persona, pel motiu que sigui, es troba en una situació de vulnerabilitat fruit de la manca de treball. No obstant en aquesta mena de casuístiques, la persona presenta un recurs simbòlic important, i la seva situació pot esdevenir fruit de un "error puntual", o a una situació conjuntural (crisi, que el veí en qüestió sigui el sustentador principal de la unitat familiar, sobreveniment d'una situació desestabilitzadora en fase inicial...)
- c. **Cas especial:** serien aquells casos en que la persona no presenta un recurs simbòlic suficient, que la seva trajectòria personal indica una desestructuració socio-familiar considerable, mancança de referents personals positius, mancança de recursos propis (xarxa social, recursos econòmics...) que li permetin incorporar-se a les xarxes socials normalitzades, veïns amb "patologies social" que l'impulsen a la dependència de tercers o que l'impedeixen efectuar una presa de decisions positives per a la seva situació.
- d. **Cas a derivar:** serien tots aquells casos que presenten patologies que cal tractar de manera específica, com podrien ser, malalties mentals, físiques, alcoholisme, drogoaddicció, ludopatia... A més en aquest col·lectiu cal incloure, tot i que sigui de **manera parcial**, aquells casos d'inserció simple que responguin a perfils treballats de manera especialitzada en d'altres institucions.

Acompanyament Individual en itineraris d'inserció socio-laboral		
ACTIVITAT	OBJECTIUS	DEFINICIÓ
Acollida i Diagnòstic social	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar el contacte de l'usuari amb el recurs. Proporcionar tota la informació i oferta de servei que l'usuari necessiti. Recollir les dades de la persona Realitzar un primer diagnòstic social i d'ocupabilitat Aconseguir que aquest espai resulti tan motivador com per establir la vinculació de l'usuari amb el recurs. 	<p>L'acollida és el primer contacte de l'usuari amb el recurs. Afecta a tots els usuaris, i s'inicia en el moment que arriba al centre de forma espontània o a través de derivació formal. La realitza l'inseridor laboral. En aquest primer moment es realitza una entrevista motivacional en profunditat per a fer un primer diagnòstic en els següents àmbits:</p> <ul style="list-style-type: none"> social familiar econòmic Laboral/formatiu d'ocupabilitat
Pla de Treball Individualitzat	<ul style="list-style-type: none"> Retornar la valoració diagnòstica Definir a través de pactes la proposta d'itinerari i pla de treball individualitzat Establir el calendari de tutories de seguiment. 	<p>Aquesta entrevista la realitzarà l'inseridor que ha realitzat l'acollida i que quedarà com a referent del cas seguint els següents criteris metodològics:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anàlisi conjunta del diagnòstic Definició de les diferents àrees de treball Priorització Temporització inicial dels compromisos Definició dels recursos de suport al itinerari (propis o externs) Elaboració del pla de treball Signatura del document de parts d'inserció Establiment del calendari de seguiments
Seguiments	<ul style="list-style-type: none"> Revisar l'evolució o involució del cas Re-definir o reforçar els pactes establerts 	<p>Aquestes trobades seran periòdiques i la seva regularitat dependrà d'una banda de la tipologia del cas (orientació, inserció simple, cas especial o cas a derivar) i de les accions plantejades. Així doncs, una persona amb la que s'hagi plantejat una procés formatiu requerirà un seguiment més dilatat en el temps que aquelles persones en procés de recerca activa de feina. De la mateixa manera, aquelles persones que es troben inscrites en els recursos de suport del projecte tindran un seguiment més exhaustiu i serà condicionant per el manteniment en els mateixos. Per tal de realitzar-les es tindran en conte els següents criteris metodològics:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguiment de la situació socio-familiar i detecció de casuístiques Prevenir situacions d'exclusió social i evitar cronificacions a partir de la detecció precoç de problemàtiques específiques emergents Seguiment i contenció emocional Revisió de l'estat dels pactes i la temporització Verificació les diferents opcions plantejades Modificació o incorporació de noves estratègies o reforç de les

		mateixes
Coordinacions i derivacions amb altres recursos	Coordinar i derivar des del servei amb la resta de recursos existents (socials o laboral) per resoldre o millorar les mancances, les dificultats de cada persona i cobrir les necessitats bàsiques.	L'inseridor ha de mantenir el contacte i coordinació amb la xarxa de serveis socials, laborals, educatius, sanitaris, culturals, etc. per tal de garantir la possibilitat de que l'usuari iniciï un procés d'incorporació social integral i integrador.
Acompanyaments	Crear seguretat en l'usuari alhora de contactar amb un nou recurs o realitzar alguna mena de tràmit	Realitzar acompanyaments física als usuaris que inicien processos a d'altres serveis o recursos per que puguin establir un nou vincle sense pors i fer un seguiment en determinades ocasions com per exemple la gestió del fons socials i solidari. Oferir al nou recurs la informació necessària sobre l'usuari. Aquests acompanyaments els realitzaran l'equip de voluntaris/es en coordinació amb l'equip Professional.

6.2 ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I DE FORMACIÓ

Aquestes dinàmiques pretenen reforçar les eines de les persones a través de la activitat de les sessions. S'organitzen amb la presència de l'insertor i el voluntari que a l'hora fa les vegades de dinamitzador del grup.

Cada una de les propostes d'intervenció grupal, pretenen d'una banda incidir de manera directa en les problemàtiques concretes que pretenen abordar, i d'altra banda, funcionar com a grups de suport interpersonal, que facilitin la contenció emocional i permetin detectar necessitats no expressades però latents en les persones amb les que treballem.

En aquest sentit, tenim dos eixos fonamentals en la intervenció grupal. D'una banda els Tallers Educatius, que pretenen treballar aspectes bàsics per a la inclusió social de les persones en matèries no directament relacionades amb l'àmbit laboral però que poden condicionar la correcta inserció de les persones. Aquests tallers treballen temàtiques de coneixement del entorn, immersió lingüística i d'educació per la salut sexual i reproductiva i la prevenció de malalties de transmissió sexual. Aquesta mena de tallers es plantegen a partir de les necessitats detectades per l'equip professional i dels veïns/es. D'altra banda, també tenim com a proposta grupal, tallers pre-laborals en diferents nivells d'intervenció. D'una banda, un taller d'habilitats i intel·ligència emocional. Es tracta de treballar eines de recerca, autoestima, resiliència i la autoconsciència d'habilitats, asertivitat, i auto-motivació utilitzant metodologies pròpies del coaching grupal i la educació emocional. D'altra banda, grups per a l'alfabetització digital per a la recerca mitjançant les noves tecnologies i que a banda permetin adquirir un seguit de competències imprescindibles avui en dia per inserir-se en la major part de jaciments laborals.

Finalment, es posa a disposició dels participants, grups i espais d'auto-recerca per a persones amb cert grau d'autonomia que facilitin instruments i mitjans per a reforçar els itineraris individuals. En aquest sentit es possibilita l'accés a borses de treball generals, índex d'empreses per a l'auto candidatura i l'accés a les serveis de gestió d'ofertes laborals del propi servei.

ACTIVITATS COMPLEMENTARIES I DE FORMACIÓ		
ACTIVITATS	OBJECTIUS	DESCRIPCIÓ
TALLERS EDUCATIUS		
Inclusió lingüística	Aconseguir apropar a les persones a la llengua catalana como a eina per a la inclusió social i laboral	Aquests grups de treball d'inclusió lingüística, tenen la finalitat d'una banda de treballar la integració social de manera amplia i de millorar les condicions d'ocupabilitat dels usuaris/es del projecte. Es pretén treballar de manera coordinada amb el servei de normalització lingüística per tal d'iniciar aquesta mena de formacions i conscienciar als usuaris de la importància que té el domini de la llengua, tant per a millorar la seva competitivitat en el mercat laboral com per a la plena integració.
Tallers de coneixement i relació amb l'entorn	Facilitar a les persones informació sobre la ciutat que les acull Garantir l'accés normalitzat als recursos existents Potenciar l'autonomia social de les persones	Un bon coneixement de l'entorn d'acollida és important per prevenir situacions de desigualtat en l'accés normalitzat als recursos existents. El taller consisteix en potenciar i treballar el coneixement sociocultural de l'entorn poper i dels recursos existents en relació als següents àmbits: acollida a població nouvinguda, assessorament jurídic d'estrangeria, salut, ocupació, atenció social, formació, educació, cultura i seguretat ciutadana. Aquests tallers van dirigits a veïns/es amb carències de coneixement de l'entorn i dels recursos socials disponibles. De la mateixa manera i depenent de la demanda s'obra la possibilitat de realitzar intervencions individualitzades.
Tallers d'educació per la salut Adults	Promoure estratègies de prevenció de la salut, entre els nous veïns/es.	El projecte es dirigeix a la població nou vinguda tenint en compte les seves necessitats específiques i l'existència d'obstacles que dificulten l'accés a la informació sobre la prevenció de la salut, abordant temàtiques com la prevenció del VIH, altres infeccions de transmissió sexual, la salut sexual i reproductiva i la utilització dels serveis sanitaris. Per tal d'intervenir sobre les peculiaritats d'aquest grup es considera essencial l'aplicació d'estratègies d'educació per la salut que facilitin la difusió de missatges culturalment adaptats a les necessitats dels diferents col·lectius d'immigrants, i promoguin comportaments saludables que disminueixin la seva vulnerabilitat. Metodològicament estan pensats a partir de propostes de "bola de neu". En aquest sentit es formaran, de manera remunerada, a referents positius, per tal de que posteriorment puguin realitzar els tallers a diferents membres del grup d'iguals.
Tallers d'educació per a la salut de Joves	Promoure estratègies de prevenció i educació de la salut afectiva, sexual i reproductiva adreçat a joves immigrants.	El projecte pretén promoure estratègies de prevenció de la salut afectiva, sexual i reproductiva a joves immigrants de Catalunya i Madrid. La intervenció es realitza a partir d'un enfocament específic i una base teòrica basada en teories de l'aprenentatge social. Amb l'objectiu d'aconseguir una

		<p>intervenció efectiva es considera prioritària l'aplicació d'estratègies d'educació per la salut que facilitin la difusió de missatges culturalment adaptats a les necessitats d'aquest grup poblacional, i promoguin comportaments saludables que disminueixin la seva vulnerabilitat. Es contempla la participació de joves entre 16 i 24 anys que es troben immersos en processos de fragilització social (desvinculats de l'àmbit educatiu formal, que no tenen suport social i / o familiar). Metodològicament estan pensats a partir de propostes de "bola de neu". En aquest sentit es formaran, de manera remunerada, a referents positius, per tal de que posteriorment puguin realitzar els tallers a diferents membres del grup d'iguals</p>
<p>TALLERS DE FORMACIÓ PRE-LABORAL</p>		
<p>Feinateca</p>	<p>Generar grups pedagògics per a la recerca laboral</p> <p>Propiciar un espai de trobada d' experiències.</p> <p>Aplicar tècniques grupals en la definició de itineraris a través de l'autocneixement</p> <p>Millorar coneixement del mercat laboral i analitzar les oportunitats</p> <p>Estimular la intel·ligència emocional, la auto-motivació, les HHSS i la asertivitat per enfrontar un procés de recerca</p>	<p>Es tracta de treballar eines de recerca, autoestima, resiliència i la autoconsciència d'habilitats, asertivitat, i auto-motivació utilitzant metodologies pròpies del coahcing grupal i la educació emocional. Cada un dels membres del grup, podrà enriquir-se de les pràctiques i estratègies dels demés. Les sessions grupals esdevenen una eina de suport als processos particulars de cada usuari/a. Es pretén generar grups de suport per a l'adquisició d'hàbits i habilitats que permetin millorar la ocupabilitat i empleabilitat de les persones participants. La metodologia emprada esta directament relacionada amb la recerca de feina, com a element motivador per iniciar processos personals de millora. El context actual de crisi pot impactar directament sobre la estabilitat laboral de les persones, aquesta mena de dinàmiques pretenen revertir actituds de desmotivació i passivitat buscant noves possibilitats d'inserció, impulsant estratègies d'auto coneixement que facilitin la identificació de capacitats i que s'ajustin als requeriments socio-laboral. Metodològicament estan pensats a partir de propostes de "bola de neu". En aquest sentit es formaran, de manera remunerada, a referents positius, per tal de que posteriorment puguin realitzar els tallers a diferents membres del grup d'iguals. A banda, a nivell metodològic aquests tallers estaran compensats per una petita retribució econòmica, que permeti treballar hàbits pre-laborals, i que d'altre banda, permetin als nostres usuaris resoldre necessitats bàsiques puntuals durant el període de formació.</p>
<p>Reinicia't</p>	<p>Generar grups pedagògics per a la recerca laboral</p> <p>Entrenar en habilitats informàtiques per a la recerca de feina.</p>	<p>Es pretén treballar l'alfabetització digital, com a un factor més de desigualtat social i desavantatge ocupacional. Metodològicament permet l'adquisició d'habilitats digitals a l'hora que incorpora l'adquisició de competències per a la recerca de feina activa mitjançant les noves tecnologies i permet crear una cohesió de grup que faciliti la contenció emocional en el procés de recerca. Va dirigit a persones que tot i tenir habilitats socials suficients per encarar</p>

		una recerca activa de feina, tenen un accés limitat o nul a les noves tecnologies i requereixen acompanyament en l'aprenentatge. Paral·lelament a banda dels continguts pedagògics en noves tecnologies els grups incorporen elements de confecció d'itineraris i estratègies per a la recerca.
EPAI D'AUTO-RECERCA		
Ocupa't	<p>Oferir eines i mitjans per a la recerca activa</p> <p>Acompanyar i guiar en l'aplicació de les diferents tècniques emprades.</p>	<p>Es tracta d'espais on la persona inscrita en els itineraris, pot posar en pràctica els continguts treballats, ja sigui en les sessions individuals com en les sessions grupals. Aquesta iniciativa posa a l'abast dels participants, eines i mitjans per a la recerca activa a través de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Borses de treball generals - Accés a ordinadors - Accés a índex d'empreses per a l'auto candidatura - Servei de gestió d'ofertes de feina - Telèfon per el contacte amb les ofertes <p>Aquests espais està dinamitzats per a un voluntari o voluntaris que reforcin i acompanyin a les persones en aquest moment.</p>
Servei de gestió d'ofertes de feina	<p>Reforçar els itineraris individuals a través de la xarxa social que ofereix el projecte</p> <p>Recollir ofertes de feina per a nodrir el grup i millorar les oportunitats de inserció</p>	<p>És un servei que pretén reforçar i ampliar les possibilitats de trobar ofertes de feina a les persones que participen en els nostres programes. Esta gestionat per voluntaris que funcionen com a "veïns antenes". En primer lloc funcionem amb la premissa de que el 90% de les ofertes de feina es troben a partir d'amics o coneguts. Per aquest motiu resulta fonamental que les persones contin amb una xarxa social amplia, suficient i positiva. El marc d'aquest projecte i la seva dimensió comunitària, permet d'una banda que les persones voluntàries i els seus coneguts fessin arribar oportunitats laborals al servei. De la mateixa manera, a través de un equip de voluntaris s'organitzen grups de recerca d'ofertes, en el llaciments generals més demandats al servei de tal manera que setmanalment es disposi d'aquest recurs. Finament, en determinats casos, aquests equips també poden buscar ofertes expressament per a persones determinades, quan es tracta de perfils molt determinats, per tal de reforçar itineraris individuals.</p>

6.3 RECURSOS DE SUPORT SOCIAL

A través del treball realitzat en el projecte d'inserció socio-laboral i de l'observació permanent s'han detectat situacions de precarietat i dificultats per a cobrir les necessitats bàsiques de les persones que estan inscrites en processos d'inserció laboral.

Tradicionalment, aquesta mena de serveis, han passat, per criteris assistencialistes que no coincideixen amb els nostres objectius y metodologia. És en aquest sentit en que sorgeixen aquestes iniciatives la **Botiga Solidaria i el Suport Social i Solidari**.

En aquest sentit, i tenint present que el 56% de les persones amb les que treballem no disposen de cap mena d'ingrés i el context de crisi galopant que agreuja encara més les situacions de vulnerabilitat dels veïns/es, resulta imprescindible organitzar un seguit de recursos de suport als itineraris que permetin contenir situacions de precarietat i ofereixin a les persones el temps suficient per a assolir els objectius plantejats.

Els nostres projectes de suport, estan basats en la cor-responsabilitat i es partirà de la filosofia de que **buscar feina es una feina** i per tant s'estarà posant a l'abast d'aquells que ho necessitin una eina de resistència amb un caràcter estrictament transitori. En aquest sentit **no es tracta d'aplicar metodologies de caire assistencialista sinó d'intercanvi d'esforços**.

RECURSOS DE SUPORT		
ACTIVITATS	OBJECTIUS	DESCRIPCIÓ
<p>BOTIGA SOLIDARIA: Es tracta d'un recurs de suport social de dotació alimentaria i productes d'higiene i de la llar per a garantir uns mínims en quant a necessitats bàsiques durant el procés de recerca de feina. S'utilitza una metodologia pedagògica que passa per el respecte però amb normes estrictes de permanència i continuïtat en el servei per evitar enganys o cronificacions, és a dir, el veí usuari de botiga, a de complir els pactes amb l'insertor/a per a beneficiar-se del suport de la botiga solidaria.</p>		
<p>Activitats de captació d'aliments</p>	<p>Implicar a la comunitat en la resolució dels seus problemes, aplicant criteris dels territoris socialment responsables</p> <p>Sensibilitzar a la població de les problemàtiques que pateixen els seus veïns/es</p> <p>Recaptar productes de primera necessitat per a la botiga solidaria.</p>	<p>Aquest és un projecte que pretén donar respostes des de la pròpia comunitat, a partir dels barris, per aquest motiu és necessari implicar al màxim nombre d'agents socials possibles (mercats, comerciants, particulars...), tot i que en un primer moment Les Botigues Solidaries es nodreixen a través de convenis amb "El Banc d'Aliments de Catalunya", paral·lelament, es tracta de planificar i realitzar activitats puntuals però amb certa periodicitat per tal d'obrir la participació a la comunitat natural en que es treballa. La activitat que es proposa és la d'establir "estants" de conscienciació, i divulgació del programa amb la finalitat de captar aliments per incorporar a les botigues solidaries . Aquests "estants" estaran ubicats en punts tradicionals de compra particular (grans superfícies, supermercats, mercats...)</p>
<p>Distribució</p>	<p>Oferir suport alimentari, a aquelles persones i sobretot famílies que ho necessiten, mentre es troben inscrites en el procés d'inserció socio-laboral.</p> <p>Generar suports assistencials transitoris que facilitin la inserció del veí</p> <p>Evitar les cronificacions que moltes vegades es generen de la aplicació de actuacions merament assistencialistes</p> <p>Afavorir una intervenció pedagògica que mantingui i/o millori la dignitat de les persones amb necessitats alimentaries a cobrir en processos de recerca de feina</p>	<p>El procés de compra es molt similar al ordinari, per aquest motiu considerem que es tracta d'un recurs que dignifica a la persona. No obstant val a dir que el responsable de botiga (un voluntari) supervisa, ja que te a la seva disposició un llistat de productes usuaris i nombre de veïns que corresponen. En cap cas l'usuari podrà adquirir més productes que els que li corresponen, ja que la intenció és pedagògica, aprendre a administrar els recursos de manera racional i adequada. D'aquesta manera s'aconsegueix que l'usuari aprengui a administrar-se, pel que el recurs esdevé més pedagògic a l'hora que dignifica la situació de precarietat en que es troba la persona. Amb aquesta finalitat, s'ha creat una moneda interna "El Veí" i en funció de cada cas, s'atorgarà una quantitat de veïns adequada tenint present el nivell de gravetat. En aquest sentit, es aconsellable que la quantitat de veïns, previ informe del tècnic, la determini el voluntari encarregat del servei, ja que d'aquesta manera s'incorporen altres elements al procés que poden oferir visions objectives i repartiments de responsabilitats. Aquest recurs és transitori, i s'ha de vetllar per que així sigui, ja que no es pretén cronificar situacions sinó oferir una resposta immediata que serveixi</p>

		per evitar una precarietat encara major. D'aquesta manera es proposa oferir aquesta ajuda de manera mensual i amb una estada màxima de tres mesos excepte en situacions especials
Taller de cuina	<p>Treballar hàbits d'alimentació saludable la responsabilitat d'autocora i la autonomia de les persones.</p> <p>Estimular les Habilitats Socials i la autoestima.</p> <p>Fomentar amb els productes de botiga dietes equilibrades i de baix cost.</p>	Aquesta és una iniciativa que neix aquest 2012 de la ma del grup de voluntari/es que gestiona la Botiga Solidaria. Pretén incidir d'una banda sobre les possibilitats dels productes que es distribueixen a la botiga solidaria de esdevenir una dieta equilibrada i saludable. En aquest sentit a través de la creativitat, es proposaran diferents menús, coincidint amb el canvi estacional, utilitzant productes de la botiga complementats amb d'altres de baix cost, per tal d'evidenciar el fet que una dieta equilibrada no ha de ser necessàriament una dieta cara. D'altre banda, a partir d'aquests tallers també es pretén dinamitzar les persones que acudeixen a la Botiga, millorar la autoestima i oferir alternatives de consum responsable.

SUPORT SOCIAL I SOLIDARI: Consisteix en un sistema d'ajudes que permeten cobrir el cost total o parcial de determinades despeses. S'apliquen metodologies basades en la cor-responsabilitat, ja que es pacte amb l'usuari el concepte, la aportació i el retorn de les ajudes. A banda de la cobertura de necessitats específiques es pretén treballar de manera transversal la responsabilitat i la autogestió dels recursos.

Selecció de candidats	Ajustar la dotació dels recursos a aquells candidats que presenten necessitats puntuals que dificulten l'assoliment dels objectius del pla de treball	Els candidats seleccionats necessàriament estaran inscrits en els itineraris de inserció en la fase de seguiment avançat, per tal de poder garantir la necessitat i la eficiència del recurs de suport.
Dotació	<p>Oferir recursos materials puntuals que solucionin petites necessitats bàsiques.</p> <p>Garantir que la dotació econòmica vagi destinada a cobrir la necessitat detectada</p> <p>Fomentar hàbits d'autogestió dels recursos</p>	L'equip tècnic, que realitza la detecció de necessitats pactarà amb l'usuari en funció de la casuística, el pagament total o parcial de la despesa i s'establiran les clàusules de retorn i cor-responsabilitat. Tot aquest procés quedarà reflectit en la signatura d'un document de compromisos, que formarà part del itinerari de millora de la persona. Totes les despeses hauran d'estar justificades mitjançant tiquet de compra.
Retorn	Treballar la cor-responsabilitat i passar del assistencialisme a l'acció social i a la solidaritat	El retorn té una doble finalitat. D'una banda, aconseguir responsabilitzar al usuari del seu propi procés de millora, motiu pel que s'establiran les cuotes de retorn en funció de les possibilitats de la persona i que podran variar en funció de l'evolució o involució del propi cas. D'altre banda, tot i que es contempla que hi haurà un percentatge de dotacions a fons perdut, es treballarà, el fet de que els retorns es tornaran a invertir en el mateix projecte per tal de poder arribar a mes veïns/es.

6.4 ACTIVITATS COMUNITARIES

La figura del voluntari és essencial dins l'esquema de funcionament, ja que, el mateix, esdevé un moviment ciutadà i democràtic que preten generar una xarxa de protecció social dins la comunitat natural on es troba inscrit, en aquest cas la ciutat de l'Hospitalet de Llobregat. Així doncs, el voluntari ajuda no només en el funcionament i l'impuls de les accions a emprendre com a principal agent implicat, sino que permet generar unes xarxes no formals que faciliten l'accés als recursos propis de les relacions inter-personals i inter-veïnals

Com ja hem dit, la pobresa i l'exclusió social es materialitzen en els territoris en la seva dimensió territorial/comunitaria i poden ser identificats com a conseqüència de la destrucció de les xarxes de contenció social dels últims anys, per aquest motiu es considera imprescindible organitzar una serie de recursos de proximitat com el projecte que presentem.

La implicació de la comunitat, permet treballar la integració en un sentit ampli i la responsabilització en les problemàtiques propies dels barris, exercint el dret dels veïns/es a participar de manera activa en el diseny i aplicació de mesures que millorin l'entorn social en que viuen. Per aquest motiu resulta imprescindible metodològicament parlant la aliança entre ABD i l'AVV de Collblanc-La Torrassa per tirar endavant la metodologia de treball que proposa aquesta iniciativa que convina la gestió professional i la acció social de base de les entitats veïnals.

ACTIVITATS COMUNITARIES		
ACTIVITATS	OBJECTIUS	DESCRIPCIÓ
TALLERS EDUCATIUS		
Participació i sensibilització	Informar, sensibilitzar i fer partícip a la comunitat de la realitat i les necessitats socials d'aquest col·lectiu.	<p>És rellevant la participació comunitària per a que transmetin a la comunitat una realitat existent per tal que sigui acceptada amb normalitat i estimular la solidaritat inter-veinal. De la mateixa manera, es pretén defensar un model metodològic i participar en fòrums d'experts per tal de posicionar el nostre projecte com a referent en la intervenció en la inclusió social. Es fomentarà la participació:</p> <ul style="list-style-type: none"> • activitats de debat, • taules de treball, • Activitats lúdiques, • Festes de barri (organitzades tant pel recurs com pel districte ja siguin formals o informals)...

6.5 REPTES DE FUTUR

El projecte que presentem, tot i ser de continuïtat, donat que es realitza des de l'any 2002 a l'AVV de Collblanc La Torrassa, ofereix en aquest moment un seguit d'innovacions que parteixen de criteris de millora continua. Tenint present els resultats obtinguts i l'experiència acumulada en aquests anys de treball, ens porten a plantejar-nos Reptes de Futur a mig termini.

E aquest sentit, destaquem tres línies estratègiques fonamental a abordar en els propers temps:

Inclusió Residencial:

La problemàtica de l'habitatge és potser el més complicat i el més necessari. És una realitat que els nostres barris, principalment els de la zona nord de L'Hospitalet, tenen una gran massificació, i que es produeixen fenòmens l'infrahabitatge, donat que moltes persones i famílies viuen en habitacions. Si tenim present que el 57% de les persones que atenem no disposa de cap mena d'ingrés a la unitat familiar i que el 30% viu amb menys de 500E al mes ens trobem amb la situació d'un ampli nombre de persones que ni tan sols pots pagar una habitació. Així doncs, el poder comptar amb un projecte d'habitatges tutelats permetria donar resposta als casos que revesteixen major gravetat, sempre vinculats a un projecte de millora de la seva situació i amb la participació activa de l'usuari i dels diferents agents socials implicats. Per aquest motiu, i donat que aquesta línia estratègica es un pilar fonamental en la nostre proposta metodològica, ja estem treballant en un projecte específic que doni resposta a aquesta necessitat, entenent que una persona no pot inserir-se laboralment si no te uns mínims de sostenibilitat familiar garantits, com es l'habitatge.

Empresa d'Inserció:

De manera tradicional però mes concretament en el moment actual de crisi i de destrucció de llocs de treball, les Empreses d'Inserció son un instrument elemental per a generar una tasca inclusiva i ser plataformes per a la formació en contextos laborals. D'altre banda, és un fet demostrat que, en el marc de les polítiques d'inclusió socio-laboral, les empreses d'inserció tenen un paper important per afavorir d'ocupabilitat de persones en situació o risc (tant per a la pobresa estructural com per a la emergent) per als qui els dispositius de formació i orientació tradicionals resulten insuficients. Així mateix, les empreses d'inserció s'emmarquen en les polítiques actives d'ocupació, de manera que el seu valor afegit és el de procurar la inserció laboral d'aquestes persones, a més d'aconseguir la seva activació personal i social. D'altra banda, si bé aquestes empreses compten a la nostra comunitat amb importants ajudes, els retorns econòmics generats (IVA, Seguretat Social i contingències comunes), així com l'estalvi públic per persona treballadora d' inserció (menor cost social en serveis i rendes passives)

demostren també la seva rendibilitat econòmica. En aquest sentit, des de el nostre projecte contemplem com a prioritari elaborar un projecte d'economia solidaria que doni resposta a la necessitat de crear llocs de treball protegit, estimuli la creació de recursos propis basats en la cor-responsabilitat amb l'usuari, i permetin fer un acompanyament personalitzat, que contempli les diferents fases, des de l'accés, l'acollida, la incorporació, l'actualització del projecte professional, el desenvolupament laboral i la millora de d'ocupabilitat, fins arribar a la fase de trànsit a l'ocupació en el mercat ordinari.

Intermediació laboral

Tot i que el servei de gestió d'ofertes de feina, es un primer pas per aproximar el nostre recurs a possibles oportunitats laborals per els nostres usuaris, ens plantejem la necessitat de treballar de manera específica i professionalitzada la Intermediació Laboral com a eix essencial per a facilitar la inserció laboral de les persones amb les que treballem. Així doncs, a més de millorar d'ocupabilitat dels nostres usuaris a través de l'orientació i la formació pre-laboral, pretenem impulsar iniciatives que propiciïn el seu apropament al món empresarial mitjançant la intermediació directa amb el teixit empresarial del territori. En aquest sentit, les empreses, com a generadores d'ocupació i responsables en última instància de la contractació dels treballadors i treballadores, juguen un paper clau en aquest procés d'inserció laboral.

Xerrades a joves d'orientació laboral

Donat que un dels nostres objectius es la prevenció de la pobresa i la exclusió social, i tenint present que la definició laboral i formativa dels joves i la intervenció precoç son fonamentals per abordar el fracàs escolar i la precarització, creiem que es fonamental posar a l'abast dels recursos educatius de la ciutat la nostre experiència en orientació socio-laboral i el treball amb joves. En aquest sentit, ens proposem iniciar a mig termini actuacions específiques en col·laboració amb instituts i entitats específiques, que permetin abordar la intervenció en la etapa formativa en termes d'orientació laboral i prevenció del fracàs escolar.

6.6 PROTOCOLS

Per al funcionament del Servei de Reducció de Danys Sala Baluard es presenten a continuació la relació dels protocols d'actuació de programes i activitats adjuntats i desenvolupats a l'Annex núm. 9 - Protocols normalitzats de treball:

- **Procés d'Atenció**
 - Protocol d'acollida per derivació.
 - Protocol d'atenció directa
 - Protocol de diagnòstic i PTI
 - Protocol de Seguiment
 - Protocol de tancament del procés
- **Coordinació i derivació**
 - Protocol de derivació, coordinació i seguiment a serveis / recursos
- **Protocol d'activitats complementaries i formatives**
- **Protocol per a recursos de suport**
 - Accés a Botiga solidaria
 - Suport social i solidari

- **Estructurals**
 - Protocol del consentiment informat
 - Protocol de gestió de la confidencialitat i de la informació al centre
 - Protocol de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i reclamacions
 - Protocol de satisfacció de les persones

6.7. Cronograma

Activitat	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setemb	Octubr e	Novembre	Desembre
Atenció Individualitzada											
Botiga Solidaria											
Tallers de cuina											
Suport Social i solidari											
Tallers d'inclusió lingüística											
Tallers de coneixement del entorn											
Feinateca											
Ocupa't											
Reinicia't											
Tallers d'educació per la salut joves											
Tallers d'educació per la salut adults											
Acompanyaments											
Participació comunitària											
Avaluació											

RECURSOS

Recursos Humans

Pel que fa als recursos humans que intervenen en el projecte trobem la següent disposició:

Tècnic en Inserció Socio-Laboral:

- Captació i Acollida de les persones destinatàries
- Implementació d' Itineraris de Inserció
- Orientar i assessorar en aquells aspectes que requereixi la persona per assolir els seus itineraris
- Realitzar els seguiments dels casos
- Valoració i derivació als recursos de suport propis
- Valoració i derivació a recursos i serveis externs
- Conèixer necessitats formatives i de personal de les empreses
- Servir de pont entre totes les figures implicades en la inserció
- Valoració dels candidats/es per a participar en les dinàmiques grupals
- Conduir les activitats grupals
- Treballar conjuntament amb l'equip voluntari
- Estar al dia dels canvis que poden produir-se en la població i en conseqüència dissenyar noves estratègies i metodologies d'intervenció basades en les necessitats detectades.
- Contacte i prospecció de serveis i associacions del barri i de la ciutat.
- Reunions periòdiques amb entitats, plataformes i agents del barri.
- Organització i gestió d'esdeveniments i activitats de visibilització i sensibilització.
- Elaborar i mantenir al dia els expedients socials i sistemes de registre

Treballador/a social:

- Acollida i vinculació del usuari al recurs.
- Detectar necessitats dels usuaris.
- Coordinació y derivació interna
- Assessorament als usuaris davant les necessitats detectades o les demandes realitzades
- Informar als usuaris d'aspectes legals, socials i familiars.



- Recollir la història social de l'usuari i elaborar el pla de treball individualitzat a nivell social
- Elaborar i mantenir al dia els expedients socials i sistemes de registre
- Redactar els informes socials del usuaris
- Derivar i coordinar amb els recursos comunitaris i específics de la xarxa de d'atenció social.
- Recollida de dades, estudi de la situació, hipòtesis diagnòstica, disseny i avaluació del tractament social

Coordinació:

- Definir la metodologia de treball i directrius a seguir per l'equip professional
- Seguiment i supervisió del projecte
- Elaboració i seguiment del pla anual
- Elaboració i seguiment del pla de formació
- Orientar i donar suport als professionals i voluntaris
- Donar-se a conèixer i presentar-se als recursos comunitaris i/o relacionats
- Estar al dia dels canvis que poden produir-se en la població toxicòmana i en conseqüència dissenyar noves estratègies i metodologies d'intervenció basades en les necessitats detectades. Intervenir en fòrums, espais de debat, activitats lúdiques, etc.
- Contacte i prospecció de serveis i associacions del barri i de la ciutat.
- Reunions periòdiques amb entitats, plataformes i agents del barri.
Organització i gestió d'esdeveniments i activitats de visibilització i sensibilització.

Equip Voluntari

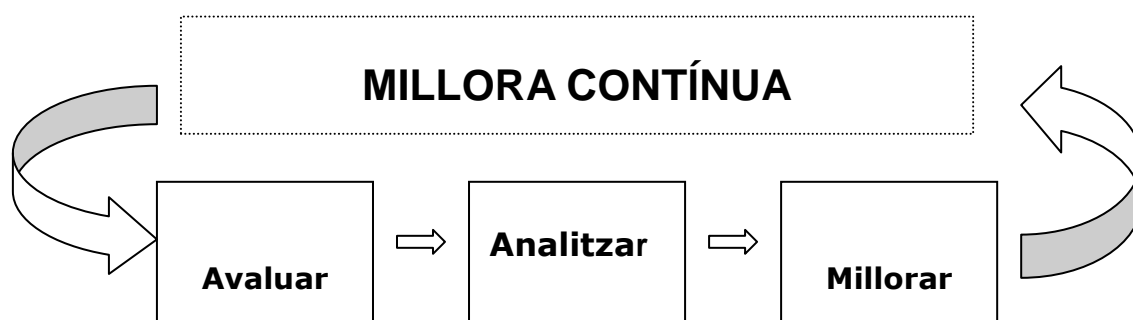
- Detectar i recollir necessitats de la comunitat i impulsar noves iniciatives
- Realitzar un seguiment conjunt del projecte
- Donar suport a les activitats del projecte
- Gestionar activitats pròpies de suport
- Contacte i prospecció de serveis i associacions del barri i de la ciutat.
- Reunions periòdiques amb entitats, plataformes i agents del barri.
- Contacte i prospecció de serveis i associacions del barri i de la ciutat.
- Organització i gestió d'esdeveniments i activitats de visibilització i sensibilització.



7. AVALUACIÓ DELS RESULTATS

El pla de millora del dispositiu és l'eina de treball que ens permet adaptar els serveis, optimitzar els recursos i millorar l'atenció a les demandes tant dels usuaris com dels professionals que els atenen. Tanmateix, amb la voluntat de millorar i fer més eficient el nostre treball hem seguit elaborant noves eines per recollir nous indicadors i registrar de forma més eficient els antics.

El cicle de millora contínua dins el recurs respon a l'esquema següent:

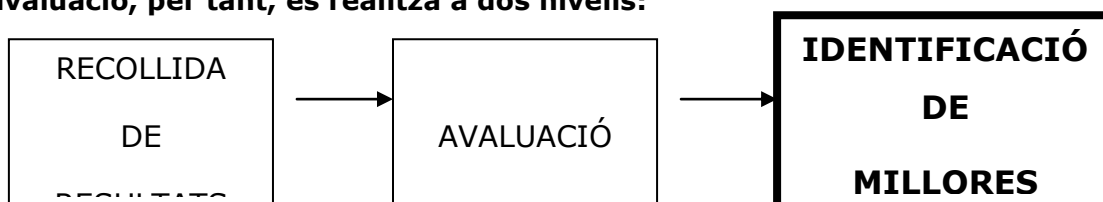


La finalitat de l'avaluació és realitzar les modificacions oportunes que permetin oferir un **servei de qualitat que respongui a les necessitats** dels usuaris, dels professionals, dels voluntaris i de l'entitat que gestiona i de la institució que té la titularitat del servei.

Per tant, el programa preveu **avaluar** tant **els elements** que conformen el recurs com **les interaccions** que es donen en el seu interior: equip, usuaris del recurs, institucions participants, responsables del recurs, projecte de centre, agents socials implicats o que poden tenir una acció sobre el programa, serveis que s'ofereixen, etc.

Per **promoure, posteriorment, millores** en la qualitat del servei hem de constatar si s'estan aconseguint els objectius plantejats i si el **nivell de satisfacció** és alt per part dels **diferents agents** relacionats amb el programa del recurs.

L'avaluació, per tant, es realitza a dos nivells:



Avaluació del procés i seguiment: amb la finalitat d'analitzar el servei s'avaluen periòdicament les activitats, els serveis, el calendari a través de suport documental (mitjançant les dades recollides) i informàtic, i a través de les reunions setmanals d'equip.

Es recullen a diari una sèrie d'indicadors d'activitat i més periòdicament els indicadors de satisfacció i valoració. Els indicadors d'activitat es recullen en dues fases: un primer moment, en acabar la jornada s'omplen els **registres** de recollida de dades i, en una segona fase, es registren informàticament per a finalitat estadística.



Avaluació de resultats. Cada tres mesos l'equip avalua conjuntament els resultats de cadascuna de les activitats a fi de mesurar l'assoliment dels objectius i fer una proposta de millora. Aquesta avaluació, de caràcter sumatiu contindrà també una valoració de la satisfacció dels usuaris/àries, dels col·laboradors i dels professionals que es recolliran mitjançant les **enquestes** elaborades per l'equip.

Per tal de mesurar el nivell de satisfacció recollim, mitjançant diferents modalitats (qüestionaris, reunions, etc) l'opinió d'aquests agents:

- Usuaris/es
- Professionals de l'equip que implementa el programa
- Professionals del territori de referència
- Entorn comunitari

Aquesta avaluació es concretarà en una MEMÒRIA ANUAL: l'entitat presentarà la memòria anual on és recullí la gestió realitzada, els objectius assolits, la tipologia dels usuaris atesos, la metodologia de treball, els recursos materials i humans, les activitats de formació permanent del personal, activitats del centre, entre d'altres.

Identificació d'Indicadors del Servei. En els protocols de recollida de dades es recolliran els següents indicadors relacionats directament amb els objectius proposats

>INDICADORS D'EFECTIVITAT>

Atenció individualitzada	Resultats esperats
<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de usuaris • Núm. De visites • Procedència dels usuaris • Tipologia del col·lectiu atès • Núm. acollides realitzades • Núm. acollides urgents • Núm. d'atencions urgents • Núm. de persones amb diagnòstic social i d'ocupabilitat • Núm. De usuaris amb Pla de Treball individualitzat • Núm. Usuaris en seguiment • Núm. de seguiments • Núm. D'usuaris que finalitzen el seu pla de treball <ul style="list-style-type: none"> ○ Núm. Insercions laborals ○ Núm.de persones en formació ocupacional ○ Núm. De persones amb derivació finalista ○ Núm. D'abandonaments • Núm de derivacions i tipologia • Núm de coordinacions i tipologia 	<p>300</p> <p>5000</p> <p>80% serveis socials 20% altres</p> <p>280</p> <p>40</p> <p>80</p> <p>240</p> <p>240</p> <p>200</p> <p>2500</p> <p>180</p> <p>=o>60</p> <p>=o>30</p> <p>=o>30</p> <p>=o<60</p> <p>80</p> <p>200</p>
Recursos de suport	Resultats esperats



Botiga Solidaria	
- Núm d'activitats per a la captació d'aliments	4
- Quantitat de productes recaptats	3500k
- Número de persones titulars	45
- Número d'intervencions per unitat familiar	2322
- Número de membres de la unitat familiar	140
- Nombre de menors beneficiaris	80
- Tipologia familiar.	
- Núm. De Tallers específics (hàbits)	3
- Núm. de persones que aconsegueixen l'estabilització	30
SUPORT SOCIAL I SOLIDARI	
- Núm. de persones beneficiaries	80
- Tipologia de les ajudes realitzades	70% transport 20% medicaments 10%altres
Actuacions complementaries i de formació	
Resultats esperats	
Inclusió lingüística	
- Núm de persones que s'inscriuen	30
- Núm. Persones que inicien	21
- Núm de persones que acaben	18
- Núm de cursos realitzat	3
- Grau d'assoliment dels continguts	80%
Coneixement del entorn	
- Núm de tallers realitzat	10
- Núm. d'assessoraments individualitzats	200
- Núm de persones que s'inscriuen	50
- Núm. De persones que inicien	20
- Núm de persones que acaben	15
- Grau d'assoliment dels continguts	90%
Tallers d'Educació per a la Salut	
- Núm de tallers realitzats	3
- Tipologia dels tallers	
- Núm de persones que s'inscriuen	30
- Núm de persones que inicien	30
- Núm de persones que acaben	30
- Grau d'assoliment dels continguts	90%
Feinateca	
- Núm de tallers realitzats	5
- Núm de persones que s'inscriuen	50
- Núm. De persones que inicien	50
- Núm de persones que acaben	45
- Núm. de persones que milloren el seu diagnòstic d'ocupabilitat	37
- Núm. De nous diagnòstics d'ocupabilitat	40
Reinicia't	
- Núm de persones que s'inscriuen	25
- Núm de persones que acaben	20
- Núm de cursos realitzats	5
- Grau d'assoliment dels continguts	80%
- Núm. de persones que passen de reinicia't a ocupa't	18
Ocupa't	
- Núm d'hores a disposició dels usuaris	15 hores setmana
- Núm. De assistències previstes per hora	4
- Núm de persones que assisteixen	80
- Núm de visites del espai de recerca	3096
- Núm. d'insercions laborals a partir del recurs	24
Grup de Gestió d'ofertes de feina	
Núm. De persones que participen	4
Núm. d'ofertes de feina captades	193
Origen de les ofertes	
Núm de persones que valoren i accepten l'oferta	70
Núm de persones que acudeixen a l'entrevista	40
Participació Comunitària	
Resultats esperats	



Núm. de voluntaris implicats	15
<u>Acompanyaments</u>	
▪ Núm. Acompanyaments	50
▪ Tipologia	
▪ Núm de persones beneficiaries	40
<u>Sensibilització i participació comunitària</u>	
▪ Núm. D'activitats comunitàries	9
▪ Núm. de voluntaris implicats	10
▪ Núm. De usuaris implicats	5
▪ Núm. De professionals implicats	2
▪ Núm. D'accions de formació / sensibilització organitzades	4
▪ Núm. de persones sensibilitzades	2
	180

>INDICADORS D'EFICIÈNCIA>

Atenció individualitzada	Resultats esperats
- Taxa de persones ateses respecte a la demanda	70%
- Mitjana de temps entre la demanda inicial i la primera acollida	10 dies
- Taxa de persones amb diagnòstic social i d'ocupabilitat	85%
- Taxa de persones amb PTI	85%
- Taxa d'inserció laboral	20%
- Taxa de persones que inicien itineraris formatius	10%
- Taxa de persones amb derivació finalista	10%
Recursos de suport	Resultats esperats
<u>Botiga Solidaria</u>	
▪ Grau d'assistència	90%
▪ Mitjana de temps en el recurs	4 mesos
▪ Mitjana d'aliments i de productes d'higiene repartits	77 per persona
▪ Mitjana de veïns (moneda de canvi) entregats	260€ per persona
▪ Total de veïns entregats	11700€
<u>Suport social i solidari</u>	
▪ Import total de les ajudes assignades	2000€
▪ Taxa de retorn de les ajudes	60%
▪ Taxa d'assoliment dels objectius	66%
Actuacions complementaries i de formació	Resultats esperats
<u>Tallers i activitats</u>	
- Grau d'assistència a les activitats i tallers	75%
- Taxa de persones que completen les activitats i els tallers	60%
- Grau d'execució dels tallers i activitats planificats	75%
- Temps mig des de la demanda fins a l'inici.	1.5 mesos
<u>Grup de Gestió d'ofertes de feina</u>	
Taxa de persones que troben feina	15%
-	
Participació comunitària	Resultats esperats



<p><u>Acompanyaments</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ % de casos que han requerit acompanyament respecte a la necessitat detectada 60% ▪ Temps mig entre la demanda i l'acompanyament 1 setmana <p><u>Sensibilització i participació comunitària</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Taxa de col·laboradors que ens coneixen per aquesta via 10% ▪ Noves incorporacions a grups de treball i participació per a la incidència i la sensibilització 2 	
---	--

>INDICADORS DE QUALITAT>

INDICADORS DE VALORACIÓ GLOBAL DEL PROGRAMA

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> % usuaris que han donat el seu consentiment respecte el total <input type="checkbox"/> Grau de satisfacció dels usuaris <input type="checkbox"/> Núm i tipologia de suggeriments i queixes <input type="checkbox"/> Disposició de protocols d'atenció de totes les activitats del Centre <input type="checkbox"/> Disposició del Centre del protocol de confidencialitat <input type="checkbox"/> Disposició de Pla de Formació (nombre d'hores per professionals i satisfacció) <input type="checkbox"/> Valoració qualitativa-quantitativa dels professionals del recurs <input type="checkbox"/> Valoració qualitativa de la gestió informativa en els MMCC respecte el recurs <input type="checkbox"/> Reunions de coordinació de l'equip professional: caracterització i evolució <input type="checkbox"/> Valoració del grup Voluntariat <input type="checkbox"/> Disposició d'un Pla Anual <input type="checkbox"/> Elaboració d'informes d'activitat mensual i anual del Centre

Altres aspectes a valorar per a la implantació d'aspectes de millora:

- **Full d'incidències:** A fi de portar a terme el pla de millora és necessari fer un recull, enregistrament i valoració de les incidències presentades tant pels usuaris com pels professionals del recurs. Les incidències presentades hauran de remetre's al ASPB així com a la coordinadora del recurs, qui presentarà juntament la resposta elaborada per a cada cas concret (Annex núm. 15 - Full d'incidències)
- **Valoració dels recursos de derivació:** És necessari en tot el procés de treball haver realitzat una coordinació i derivació adequada amb cada un dels usuaris tractats. El dispositiu és responsable de donar una resposta a les demandes dels usuaris mitjançant una derivació adequada i una coordinació i seguiment continuat.

Per la importància d'aquest procés s'ha elaborat una enquesta per cada un dels recursos que es coordinen en cada un dels casos. D'aquesta manera aconseguim saber quin és el nostre grau de satisfacció vers els diferents recursos i a la vegada aconseguim l'avaluació que aquests fan del nostre recurs.

Les dades d'aquesta enquesta seran presentades amb l'avaluació anual dels indicadors quantitius.

- **Enquesta de grau de satisfacció de l'usuari vers el recurs:** L'enquesta dissenyada per valorar el grau de satisfacció dels usuaris del dispositiu ens permetrà mesurar, per una banda, quins són els recursos més utilitzats i la



valoració que se'n fa per cada un d'ells, així com la valoració dels professionals (que està implícita en cada activitat del recurs).

D'aquesta manera aconseguirem incloure en aquest procés de millora la *implicació dels usuaris en l'activitat de l'organització*, reforç necessari per a la millora del servei.

- **Enquesta de grau de satisfacció dels professionals i voluntaris:** La satisfacció dels professionals respecte la intervenció diària és primordial per a la qualitat del recurs. Cal elaborar una enquesta per a poder mesurar el grau de satisfacció i gestionar línies de millora adreçades a aquest objectiu.