



AJUNTAMENT DE REUS

Memòria de la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus

Any 2020

La reorganització dels Serveis Socials per afrontar l'emergència social generada per la pandèmia



INTRODUCCIÓ

L'any 2020 ha estat un any molt atípic, marcat per la situació provocada per la irrupció del coronavirus. Aquest fet condiona que moltes de les dades recollides no puguin ser comparades amb relació a l'any anterior.

Aquesta memòria recull les dades d'Atenció Social de tot l'any i fa esmena de la singularitat d'aquesta atenció condicionada, en bona part, per la covid.

Des de meitat del mes de març, tots els serveis de la Regidoria de Benestar Social s'adapten a les restriccions de mobilitat implantades per la declaració d'estat d'alarma i en una setmana s'organitza i distribueix la feina a realitzar pels treballadors/es.

S'estableixen **3 línies de treball per a l'atenció social inicial:**

- **Creació d'un sistema d'accés al servei per a totes les persones que vulguin fer qualsevol mena de demanda** relacionada amb l'atenció social: telefònic, per correu electrònic, a través d'altres serveis i recursos i difusió a les xarxes.
- **Organització d'un sistema proactiu i preventiu:** extracció i elaboració de llistats de les persones que s'atenien, prioritzant per situació de risc d'acord amb uns criteris establerts.
- **Demanda de dades de la població gran no atesa per Serveis Socials.**

Una vegada obtingudes totes les persones susceptibles de ser contactades, bé per tenir un expedient social obert o bé per pertànyer a grup de població de gent gran no atesa, es va procedir a distribuir-les pels diferents serveis i professionals amb l'objectiu de **contactar amb la ciutadania que pogués necessitar atenció social.**

Aquest objectiu es va aconseguir àmpliament, ja que **en el 2n i 3r trimestre es va augmentar l'atenció un 82 % i un 63% respectivament.**

Tot i que en cadascun dels àmbits es recullen els aspectes específics i les dades més rellevants, en general **les necessitats prioritàries de la societat emergents durant 2020** han estat les següents:

- ✓ Augment de la **precarietat econòmica i laboral de les famílies.**
- ✓ Manca de **competències digitals** davant de qualsevol tràmit necessari.
- ✓ Solitud i necessitat de **suport extern.**
- ✓ **Problemes de relació i convivència** als domicilis i necessitat de suport a les famílies amb fills menors a càrrec.
- ✓ **Agreujament** dels símptomes i estabilitat de les **persones amb alguna malaltia mental i/o addiccions.**



Durant el període de confinament, **del 16 de març fins al 22 de juny de 2020**, l'atenció realitzada **per professionals de la regidoria** va ascendir a **28.364**, majoritàriament trucades telefòniques.

A aquesta xifra cal afegir les **13.973** trucades realitzades des **d'empreses de servei, de teleassistència i entitats de voluntariat** que van col·laborar. La xifra total és, doncs, **42.147 atencions**.

ATENCIÓ INDIVIDUAL I FAMILIAR

Atenció social realitzada pels Equips Bàsics de Serveis Socials a les diferents zones de la ciutat i als diferents àmbits d'actuació:

9.220 famílies
i 20.270 persones
ateses.

- **17% famílies ateses per primera vegada.**
- **15% expedients reoberts.**
- **25% expedients traspassats de primera acollida a continuada.**
- **9% expedients tancats / resolts.**
- **19% de persones ateses sobre la població total** (l'any 2019 va ser el 17,4%).
- **8.405 expedients familiars actius al final de l'any.**

58.064 atencions
(23.113 entrevistes
de seguiment
enregistrades al
sistema informàtic).

- **De març a juny** es van realitzar **42.147 entrevistes telefòniques**: 34.951 no enregistrades al sistema i 7.196 enregistrades.
- S'han fet 47.681 **entrevistes telefòniques**, que representen el **82% de les atencions**.
- S'han fet 862 **entrevistes en el domicili**, que representen l'**1,5% de les atencions**.

Coordinació amb altres serveis o professionals pel seguiment de les famílies ateses.

15.848 entrevistes
de coordinació.

Aquesta xifra indica un **fort increment**, del 140%, amb relació a l'any anterior.

PRIMERÍSSIMA I PRIMERA ACOLLIDA

La **primeríssima i primera acollida és el punt d'accés a Serveis Socials** per les persones que s'adrecen per **primera vegada** o que tot i tenir un expedient obert **no necessiten la intervenció específica** de cap àmbit específic.

8.693 atencions a
4.393 persones
ateses a
Primeríssima.

- **50% ateses el mateix dia** o l'endemà.
- **59%** es resolen amb **informació puntual o derivació a un altre servei**.
- **39%** es concerta cita amb el servei de **primera acollida** de Serveis Socials.
- **2%** es deriva a **atenció continuada / àmbits**.



4.802
Entrevistes de
Primera acollida.

- **41,13%** d'entrevistes telefòniques.
- **6,64%** d'entrevistes fallides.
- Una mitjana de **com a màxim cinc dies d'espera** per atenció.

COBERTURA DE LES NECESSITATS BÀSIQUES DELS COL·LECTIUS VULNERABLES

Prestacions destinades a pal·liar situacions d'urgència social i adreçades, principalment, a la cobertura de necessitats bàsiques o en situació de vulnerabilitat energètica, amb un increment del 5% amb relació a 2019.

2.517
ajuts d'urgència

- **1.523 ajuts d'aigua** (1.060 subvencions i 463 bonificacions d'Aigües de Reus).
- **160 ajuts d'urgència social** (75 de subministraments, 31 d'òptica i farmàcia, 22 d'habitatge i 32 d'altres).
- **405 targetes moneder** (alimentació i higiene).
- **382 subvencions de pobresa energètica** (llum i gas).
- **150 xecs de Roba Amiga a 47 famílies.**

EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Durant l'any 2020, la Regidoria de Benestar Social ha destinat una part important del pressupost a fer front a la pobresa energètica. Ha convocat subvencions pels subministraments bàsics i ha continuat treballant per aconseguir minimitzar els efectes d'aquesta problemàtica al municipi de Reus, mitjançant l'assessorament i la informació a la ciutadania sobre els drets en el tracte amb les empreses comercialitzadores de serveis energètics, llum, gas i aigua.

Aquest programa ha estat molt **condicionat per la situació provocada per la covid.**

Respecte a **les ajudes econòmiques mantingudes, les dades del 2020 són les següents: 1.060 subvencions per a famílies amb escassos recursos**, que retorna part del cost dels rebuts pel consum d'aigua abonats durant tot l'any; **463 famílies amb bonificacions en la factura del consum d'aigua proposades per serveis socials a l'empresa municipal; 382 ajudes atorgades d'acord amb la convocatòria de subvenció per contribuir a evitar la pobresa energètica, i 75 ajudes d'urgència de rebuts de llum i gas.**

També s'ha mantingut **la línia de col·laboració amb les empreses subministradores**, amb l'emissió d'informes de vulnerabilitat, regulats a la Llei 24/2015 del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Informes sol·licitats **704**, positius **553 informes.**



També s'ha continuat **informant i assessorament a la ciutadania**, aquest any només a través del **Punt d'Assessorament Energètic Individual (PAE)**. En total, l'assistència ha estat de **287 persones**. Pel que fa a les característiques de les atencions, el **50%** han estat consultes relacionades amb el **subministrament elèctric**; en un **80%** dels casos l'empresa comercialitzadora era **ENDESA**, i al **54%** de les famílies ateses se li ha recomanat **passar al mercat regulat per poder accedir així al bo social**.

Pel que fa a la línia de treball de la **Taula de Pobresa Energètica de Tarragona i Reus**, la situació provocada per la declaració de l'estat d'alarma i la pandèmia ha fet que es **modifiquessin temporalment els objectius plantejats inicialment** per aquest any.

La **web** <http://taulapobresaenergetica.cat> **s'ha mantingut actualitzada** amb les informacions i resolucions que amb motiu de l'estat d'alarma i de la situació de pandèmia es dictaven sobre el tema per tal de protegir a les persones vulnerables.

Auditories energètiques

Les auditories energètiques es fan a les llars de famílies amb les característiques següents: que hagin rebut ajudes d'urgència social al pagament de subministraments bàsics en el darrer any; que estiguin en situació de tall o avís de tall dels subministraments bàsics; que rebin factures d'aigua, electricitat i gas elevades o amb desajust entre el consum i el cost, i que hi visquin infants, gent gran, persones amb discapacitat o amb malalties cròniques en situació de vulnerabilitat energètica. Se n'han realitzat **27**. Aquest servei s'ha vist afectat per la situació de pandèmia. Durant l'estat d'alarma es va haver de suspendre.

553 informes de vulnerabilitat energètica favorables.

- Aquesta xifra suposa **un increment del 7,2% de nombre d'informes** respecte a l'any anterior.
- Un mateix **informe** sol·licitat per més d'un **subministrament**:
 - **337, aigua.**
 - **476, llum.**
 - **201, gas.**

287 atencions d'assessorament energètic.

- Al **68%** de les famílies ateses se'ls hi ha fet alguna **recomanació**:
 - A **52** famílies, canvi de **potència**
 - A **125** famílies, canvi al **mercat regular**.
 - A **128** famílies, sol·licitar el **Bo Social**

AJUDA ALIMENTÀRIA

Durant l'any 2020 l'**ajuda alimentària ha estat una prioritat**. Pel que fa a les dades, **s'han atès a la Xarxa de distribució d'aliments 2.236 famílies i 6.831 persones**. Les derivacions a la Xarxa de distribució han estat fetes per Serveis Socials, Càritas i Creu Roja.

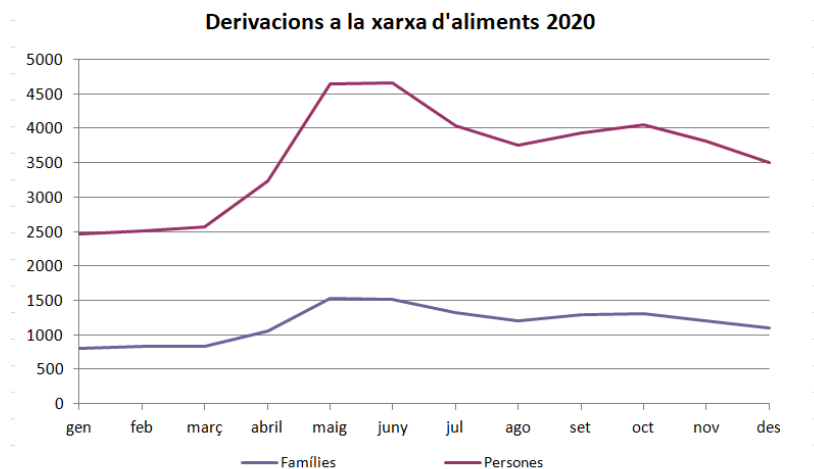


2.236 derivacions a la Xarxa de distribució d'aliments (Famílies).

- S'ha donat cobertura a **6.831 persones**.
- Un **increment** amb relació a l'any anterior de:
 - **48% de famílies**.
 - **65% de persones**.

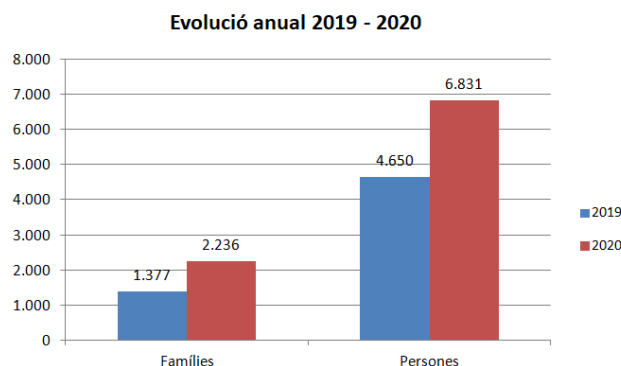
Evolució mensual

Des de l'**1 de gener fins al 15 de març** es van derivar a la Xarxa de distribució d'aliments **940 famílies** i **2.851 persones** i des del **16 de març fins al 30 de setembre** es van arribar a derivar **2.012 famílies** i **6.139 persones**. Durant els mesos de **maig i juny va ser quan es van atendre més famílies**. Cadascun d'aquests dos mesos es van atendre **1.524 famílies** i **4.650 persones**.



Variació anual

Durant l'any 2019 es van derivar a la Xarxa de distribució d'aliments 4.139 persones i 1.377 famílies. Així doncs, **en 2020** hi va haver un **augment** del **65%** més de persones i el **48%** més de **famílies**.





Els lots d'aliments distribuïts per la xarxa s'han vist **complementats amb una targeta moneder** que permet adquirir **productes d'alimentació i d'higiene**.

405
targetes moneder.

- Amb **recàrregues cada 15 dies**.

PROGRAMA DE GESTIÓ ALIMENTÀRIA DE REUS

Per fer front a aquest augment de la demanda, ha estat **clau** l'existència, prèviament a la pandèmia, d'un programa de gestió alimentària **consolidat a la ciutat**, liderat per la Regidoria de Benestar Social, **que aporta aliments frescos a la Xarxa de distribució d'aliments**.

MENJADOR SOCIAL

51.343 àpats servits al menjador social.

- **76% d'increment** amb relació a l'any anterior.
- **18.745 àpats servits en carmanyoles.**

ATENCIÓ A LES PERSONES SENSE LLAR

Els objectius del **programa de persones sense llar** són els següents:

- Mantenir **actualitzat el registre de les persones sense llar**.
- Realitzar accions de **seguiment, coordinació, suport i avaluació de la situació de cada persona** acollida.
- Fer l'**acompanyament** a les persones que ho necessitin.
- Realitzar **accions de mediació** en les situacions de possibles conflictes.

Principals actuacions: atenció i orientació individualitzada; suport en la recerca i tramitació de possibles recursos; acompanyament a les persones que ho necessitin; **seguiment de les persones acollides en fonda**; rutes de carrer i **detecció de casos de sensellarisme**, i **accions de mediació** en situacions de possibles conflictes.

Des del programa de persones sense llar, s'ha atès a **98 persones** durant el 2020, de les quals **74 han estat en seguiment** i **24 han manifestat trobar-se de pas**.

ALLOTJAMENTS D'URGÈNCIA

És un **servei d'acolliment residencial** que supleix **puntualment** la llar familiar en **casos excepcionals i d'emergència social**.



98 persones ateses pel programa sense llar.

148 allotjaments d'urgència.

- **74 persones**, que representen el **75%** del total, estan **en seguiment**.
- El **perfil** d'aquestes persones és el següent:
 - **82% homes**.
 - La franja d'edat majoritària és **entre 34 i 49 anys**.
 - 31% s'han detectat al carrer i 29%, al centre de dia Illeta.
 - **67% autòctons**.
 - **50% cobren alguna prestació**.

- **148 persones allotjades** (82% més que l'any 2019).
- **4.996 pernотacions**.

RENDA GARANTIDA

La Renda garantida de ciutadania (RGC) és la prestació social a través de la qual s'asseguren els mínims d'una vida digna a les persones i unitats familiars que es troben en situació de pobresa, per tal de promoure la seva autonomia i participació activa en la societat. Es tracta d'una prestació social de naturalesa econòmica i percepció periòdica de la Generalitat de Catalunya. **Des de la Regidoria de Benestar Social** es fa el **seguiment de les persones amb perfil no laboral o sociolaboral**.

208 expedients de RGC actius a tancament d'any.

- **208 expedients** amb **582 persones beneficiàries**.

PLA LOCAL D'INCLUSIÓ SOCIAL DE REUS (PLIS)

El **PLIS** actua amb l'**objectiu de millorar situacions de vulnerabilitat social de les persones i treballa de manera transversal amb els diferents àmbits de la Regidoria de Benestar Social**.

Algunes de les actuacions impulsades des del PLIS han estat les següents:

- Per tal de poder donar resposta a les necessitats d'**alimentació** que es van incrementar per la pandèmia, s'han intensificat les relacions, el suport i la mediació entre els professionals dels serveis i de les entitats socials, sobretot amb entitats de la **Xarxa de distribució d'aliments** de la ciutat i amb el menjador social.
- S'ha coordinat el **transport dels aliments provinents de la Unió Europea** a les entitats socials de distribució solidària d'aliments, mitjançant les Brigades Municipals de la Regidoria Desenvolupament Urbà i Via Pública.



- El mes de febrer es va fer un **taller de cuina** amb l'objectiu d'ensenyar a aprofitar el menjar, evitar el malbaratament i conèixer les propietats i l'adient manipulació dels aliments. Amb motiu de la pandèmia, només s'ha pogut realitzar un taller de cuina, dels vuit previstos. Hi van participar quinze persones del grup Paraules de Dones del servei d'immigració de la Regidoria de Benestar Social.
- Conjuntament amb l'**àmbit de gent gran i dependència** de la Regidoria de Benestar Social, s'ha coordinat el **servei de menjar a domicili** per a persones vulnerables que es porta a terme des del menjador social amb la finalitat garantir l'alimentació sana i equilibrada a les persones amb dificultats permanents o transitòries de mobilitat reduïda. Tot aquest procés és supervisat per una dietista/nutricionista.
- S'ha fet una tasca de **coordinació amb entitats i interlocutors de la comunitat**, sobretot dels col·lectius de població marroquina i del poble gitano, entre altres, per informar dels recursos i circuits d'atenció dels serveis municipals que s'han creat amb motiu de la pandèmia. Aquesta acció s'ha fet coordinada amb els Plans de desenvolupament comunitari de la ciutat.
- S'ha impulsat i coordinat el programa de ciutat **«Pont entre cultures»** per la promoció social activa i socioeducativa del poble gitano, conjuntament amb tècnics de l'Àmbit Comunitari i de Cohesió de la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus. I amb la participació d'una mediatra sociocultural, un integrador social i una monitora del poble gitano. S'ha pogut treballar amb unes 80 famílies.
- S'ha contactat amb persones referents del Poble gitano per tal d'actualitzar els membres de la **Taula del Poble Gitano**, un òrgan participatiu i assessor de la Regidoria de Benestar Social.
- S'ha participat en la **Taula de la Infància de Reus**, un espai de treball i de reflexió sobre la incidència de la pandèmia en la infància i l'adolescència de la ciutat.
- S'han fet tasques de **coordinació entre Creu Roja Joventut de Reus i l'àmbit d'Infància i Família** de Benestar Social amb l'objectiu que **tots els infants puguin disposar, almenys, d'una joguina el dia de Reis**.
- En el mes d'octubre, els tècnics de la Regidoria de Benestar Social i la Regidoria d'Esports es van reunir amb l'equip directiu del **Club Unió Esportiu Astorga** per tal de confirmar la seva participació en el projecte **Xarxa Esports als Barris**, que utilitza l'esport com a eina socioeducativa i de cohesió social.
- S'ha participat en la formació de l'Acció Comunitària i Inclusió Social, iniciativa impulsada des de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària amb el suport del Gabinet Tècnic del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya per la implementació dels **nous Plans Locals d'Acció Comunitària Inclusiva per la inclusió social (PLACI)**



HABITATGE

La missió de l'Àmbit d'Habitatge és **atendre i donar suport a les persones i famílies en risc d'exclusió residencial de la ciutat de Reus. De manera prioritària, a les que es troben en procés de pèrdua de l'habitatge.**

Aquesta atenció es fa des d'una perspectiva de **polítiques d'habitatge social** amb l'objectiu de permetre fer *més visible la situació social de les famílies en risc*, mitjançant un **treball transversal** amb la participació de **tots els agents implicats**.

La **prevenció** és primordial i per això el principal objectiu és **vetllar perquè les famílies de la ciutat puguin romandre a les seves llars el màxim de temps possible**.

La **intervenció en els possibles desnonaments que es puguin donar a la ciutat** i en el **reallotjament de les famílies en risc d'exclusió residencial** és una de les tasques principals que es porten a terme.

També es **dóna suport social als llogaters** que formen el parc públic municipal d'habitatges de lloguer social, ja que cal conservar el mínim parc públic existent en l'actualitat, que caldria ampliar en un futur.

371 expedients de desnonaments.

- **48% impagaments de lloguer.**
- **7% execucions hipotecàries.**
- **45% ocupacions.**
- **66% de grans tenidors i 34% de propietaris particulars.**
- **S'han prorrogat 96 llançaments.**

141 pisos de lloguer assequible.

- **47 habitatges de la Borsa Habitatge Assequible.**
- **81 habitatges de la Mesa emergència** (amb contractes vigents).
- **13 habitatges d'inclusió social.**

22 ajuts econòmics.

- **22 ajuts d'urgència per quotes de lloguer o hipoteques.**

70 llogaters.

- **70 famílies de promocions públiques municipals** a qui s'ha fet suport.

153 informes de vulnerabilitat d'habitatge.

- S'han tramitat **153 informes per acreditar la vulnerabilitat de la família amb relació a l'habitatge.**

A partir del confinament, l'Àmbit d'Habitatge se centra a **donar suport a la nova organització del departament davant de la greu situació i l'atenció telefònica i telemàtica al ciutadà.**



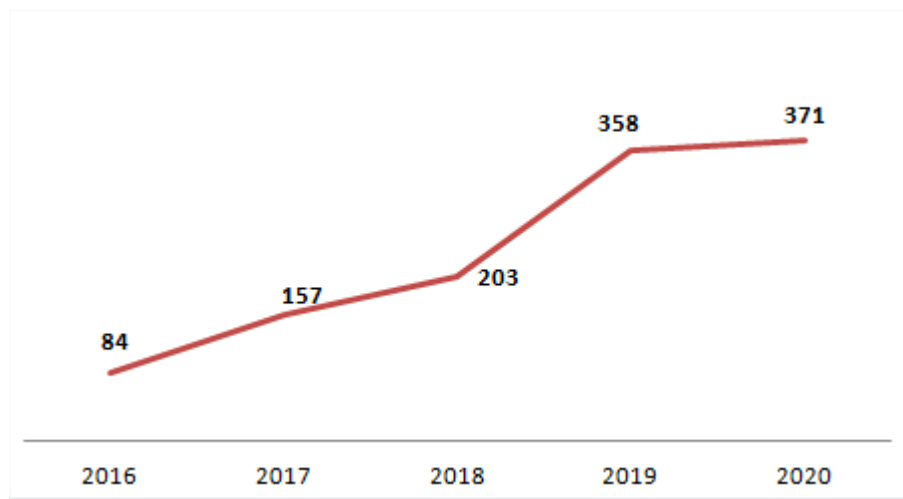
Les **prioritats** han estat:

- **Suport telefònic a les famílies que viuen en els habitatges de promocions municipals i habitatges d'inclusió.**
- **Creació i posada en marxa d'un projecte de suport a persones que viuen soles a les promocions municipals per mitjà de videotrucades i de WhatsApp.**
- **Coordinació amb l'Oficina d'Habitatge pel que fa a la nova normativa en l'àmbit de l'habitatge publicada per fer front a les conseqüències de l'estat d'alarma.**
- **Suport a la tasca dels i de les professionals de Serveis Socials de primera línia respecte a l'habitatge.**

Durant el confinament, i en molt poc temps, s'han posat en marxa una sèrie de noves normatives, moratòries, ajudes... respecte a l'habitatge que ha fet complicat conèixer-les en detall i poder-les aplicar de la millor manera possible perquè la ciutadania se'n pogués beneficiar el més ràpid possible.

L'Aturada dels desnonaments durant el confinament va ser un parèntesi en l'angoixa de moltes famílies, tot i que només ha fet que allargar la situació. Tot i estar en estat d'alarma, els desnonaments van continuar i se n'esperen molts més provocats per la crisi econòmica que ha portat la pandèmia.

Com il·lustra aquesta gràfica, **des del 2016 fins al 2020, el nombre d'expedients en què s'ha intervingut per evitar possibles desnonaments i/o reallotjaments ha anat en augment:**



En l'actualitat, **continua molt viva la problemàtica d'habitatge entre les famílies** de la ciutat i s'està detectant un nombre elevat de famílies en risc de pèrdua d'habitatge o exclusió residencial.



L'angoixa de les famílies afectades i, també, dels i de les professionals implicades en el suport d'aquestes famílies, es manifesta a l'hora de trobar una residència alternativa en el moment en què perd la que tenia.

ATENCIÓ AL DOMICILI

Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)

El SAD és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen a la llar de la persona usuària. L'objectiu d'aquest servei és proporcionar atencions personals de caràcter urgent, ajuda a la llar i suport social a les persones o famílies en situació de manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o problemàtiques familiars. El servei regula un sistema de copagament.

922 llars ateses amb SAD*.

- 394 SAD social.
- 158 SAD social de seguiment de persones de més de vuitanta anys.
- 392 SAD dependència.
- Un increment del 12,7% de llars amb SAD respecte de l'any anterior.

*22 llars han passat de SAD social a dependència o viceversa.

- 607 llars amb servei actiu a fi de l'annualitat:
 - 226 SAD social amb una mitjana de 17,5 hores mensuals d'atenció.
 - 148 SAD social de seguiment de persones de més de vuitanta anys visitats amb una mitjana d'1 hora mensual d'atenció.
 - 233 SAD dependència amb una mitjana de 18,6 hores mensuals d'atenció.

1.339 persones beneficiàries de SAD.

- 754 SAD social.
- 218 SAD social de seguiment de persones de més de vuitanta anys.
- 392 SAD dependència.

(*) 25 persones usuàries han passat de SAD social a dependència o viceversa.

Teleassistència

La Teleassistència és un servei d'atenció immediata en situacions d'emergència mitjançant la connexió de la línia telefònica a una central que funciona les 24 hores cada dia de l'any.

2.147 persones beneficiàries.

1.871 llars.

Serveis actius a final d'any:

- 1.617 llars amb Teleassistència.
- 1.854 persones beneficiàries de Teleassistència.

Àpats a domicili

Àpats a domicili és un servei que proporciona àpats prèviament elaborats al domicili de persones amb dificultats per cuinar amb l'objectiu de garantir l'alimentació de tothom. Aquest servei creix molt durant l'any 2020 amb motiu de la pandèmia, sobretot amb el confinament.



149 llars amb servei de menjar a domicili.

- **110 llars** han rebut menjar a domicili per part del **menjador social**.
- **39 llars** han rebut menjar a domicili per part de **Creu Roja**.

Banc d'ajudes Tècniques (BAT)

El BAT és un servei d'assessorament tècnic gratuït en adaptacions domiciliàries i d'accessibilitat en condicions de lloguer assequible i personalitzat per part d'una terapeuta ocupacional de la Fundació Pere Mata.

284 materials lliurat.

- **135 noves sol·licituds.**
- **49 assessoraments.**
- **68 persones usuàries noves de l'any 2020 actives amb material.**

Altres serveis

7 persones beneficiàries del SIMAP.

El Sistema Intel·ligent de Monitoratge d'Alertes Personals (SIMAP) presta un servei de **localització adreçat a persones amb deteriorament cognitiu en fase lleu o moderada**, que vol allargar al màxim la seva autonomia.

10 persones beneficiàries del Menjador casal la Rambla.

El Menjador casal la Rambla ofereix menjar a persones grans en situació de precarietat econòmica. Durant l'estat d'alarma aquest servei va quedar suspès.

ATENCIÓ A LA INFÀNCIA

La Regidoria de Benestar Social promou **el benestar personal i social de la infància i l'adolescència i de les seves famílies** mitjançant actuacions de **prevenció, atenció, protecció i participació** amb la finalitat de garantir l'exercici dels seus **drets**, l'assumpció de les seves **responsabilitats** i l'assoliment del seu **desenvolupament integral**, de manera **individual, grupal o comunitària**.

Actuacions bàsiques:

- **Detectar i prevenir** les situacions de **risc social**.



- Rebre i analitzar les **demandes** relatives a les **necessitats socials** de l'àmbit.
- Donar **suport a persones, famílies i grups**.
- Tramitar propostes de derivació a **programes i prestacions**.

783 expedients de l'àmbit d'Infància.

- **1.342 infants i adolescents de 0 a 17 anys atesos.**
- **2.969 persones usuàries ateses** (adultes i menors).
- **158 expedients de risc oberts** (un **81% d'increment** amb relació a l'any anterior).
- **441 expedients de risc acumulat.**
- **52 expedients de risc tancats.**
- **240 expedients de risc greu** atesos en coordinació amb l'**Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)**.

38 sol·licituds d'activitats d'estiu per a nens/es.

- **38 concedides.**
- 100% resoltes.

61 sol·licituds del programa T'ajudem a Créixer.

- **61 concedides.**
- 100% resoltes.

3.819 subvencions de menjador escolar.

- **3.114 concedides.**
- 97% resoltes.

Impacte de la Covid en l'atenció a la infància i l'adolescència i les seves famílies

- Augment de la **precarietat econòmica** de les famílies i impossibilitat de cobrir les despeses bàsiques: habitatge, subministraments i manutenció.
- **Bretxa digital:** elevat nombre de famílies sense suport informàtic ni connexió a Internet.
- **Alteracions psicosocials:** augment de les derivacions a serveis de salut mental d'adults, infantil i juvenil, estres familiar i aïllament social.

EQUIP D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (EAIA)

Els **equips d'atenció a la infància i l'adolescència** estan formats per **professionals de la psicologia, la pedagogia, l'assistència social i l'educació social**, i estan distribuïts per tot el territori de Catalunya. A Reus n'hi ha un.



Actuen en casos de situació de desemparament o en risc d'estar-hi detectats pels serveis socials bàsics, les instàncies judicials o policials o la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Fan el **diagnòstic**, la **valoració** dels infants i del seu entorn sociofamiliar, i proposen les **mesures** més adequades per a cada cas. També elaboren **plans de millora** per a l'infant i la seva família, fan el **seguiment** i el **tractament** un cop s'han aplicat les mesures proposades, tant si estan en el nucli familiar com en un centre o en una família d'acollida.

637 menors atesos
per l'EAIA.

- 319 expedient de **risc greu**.
- 209 expedients de **tutela**.
- 167 expedients de **desemparament**.
- 22 expedients **assistencials**.
- 4 expedients de guarda.
- 169 expedients de compromisos **socioeducatius** en seguiment.
- 75 expedients **tancats**.

SERVEI D'INTEGRACIÓ EN FAMÍLIA EXTENSA (SIFE)

El SIFE és un servei que contempla les tasques derivades de la **valoració i formació de la família extensa que vol acollir un/a menor**. L'objectiu és donar resposta a situacions i **necessitats dels menors tutelats per la Generalitat de Catalunya** que requereixen una atenció alternativa a la seva família d'origen. Així doncs, duen a terme l'estudi, la valoració i la preparació de les famílies extenses candidates a acollir un menor; l'acoblament del menor en la família extensa, i el seguiment posterior i la formació de les famílies extenses acollidores.

Impacte de la Covid en l'atenció als infants en situació de risc greu, desemparament i tutela

Amb motiu del confinament, l'atenció als infants i adolescents i famílies s'ha fet per **telèfon i per videotrucades** i la majoria de famílies han respost de manera adequada a aquest seguiment.

Seguiment de 87
infants.

- 87 infants **en acolliments amb família extensa**. Una xifra que representa el **42%** dels infants de Reus amb mesura protectora.

SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA (SIS)

El SIS és un servei municipal de la Regidoria de Benestar Social amb l'objectiu de **potenciar la infància i l'adolescència en situació de vulnerabilitat mitjançant la intervenció socioeducativa no residencial fora de l'horari escolar**. En els centres del SIS s'estimula l'estructuració i el desenvolupament de la **personalitat**, la **socialització**, l'adquisició d'**aprenentatges** bàsics i l'**esbarjo**, per tal de **compensar les deficiències socioeducatives** de les persones ateses mitjançant un **treball en xarxa, grupal o individual**, amb la **família** i la **comunitat**.



Aquest servei s'adreça a **infants i joves de 0 a 18 anys** que es troben en situació de **risc social** i a les seves **famílies**. S'accedeix al servei a proposta tècnica dels educadors/es socials o dels treballadors/es socials de Serveis Socials.

El servei, per donar una atenció més acurada a infants, joves i a les seves famílies, està dividit en **quatre línies** de treball:

- **Servei de suport a les famílies amb infants entre 0 i 3 anys en situació de risc social:** n'hi ha **dos** a la ciutat, anomenats «**Petits del barri**».
- **Servei d'atenció diürna:** atén **infants i joves entre 3 i 15 anys en situació de risc social** i n'hi ha **sis** a Reus.
- **Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc social:** atén a les famílies i capacita i potencia aspectes de millora de la situació de risc en la que es troben, mitjançant un seguiment acurat, així com tallers i eines per millorar relació familiar i el procés educatiu dels fills/es. Aquest servei es realitza a **tota la ciutat** i n'hi ha dos serveis específics, anomenats «**Parentalitat Positiva**» i «**Equip d'estudi i seguiment**».
- **Servei d'acompanyament socioeducatiu per adolescents en situació de risc social:** ofereix un **treball individualitzat amb joves entre 16 i 18 anys** i es realitza a **tota la ciutat**.

**596 infants
participen en
activitats SIS.**

- **31** infants entre **0 i 3 anys**.
- **308** infants i joves entre **3 i 15 anys**.
- **238 serveis d'intervenció amb les famílies**.
- **19 acompanyaments socioeducatius** a adolescents.

Eines de planificació per millorar el benestar de la infància

- **Taula Local de la infància i adolescència de Reus:** impuls, lideratge i funcionament de la Taula Local de la infància i adolescència de Reus, amb la gestió i seguiment dels resultats de les reunions de coordinació.
- **Pla d'Infància i Adolescència per a la Igualtat d'Oportunitats (PIAIO) i Pla Local Infància Adolescència (PLIA):** l'equip motor del PIAIO, convertit en equip motor del PLIA, ha treballat en l'elaboració del pla i en la gestió de la comissió transversal de regidories.
- **Reus és Municipi Aliat d'UNICEF.** L'Ajuntament de Reus està immers en el procés de sol·licitud a Unicef-Comitè Catalunya del segell de «**Ciutat amiga de la Infància**». Durant l'any 2020 la Regidoria de Benestar Social ha liderat els treballs per aconseguir els requisits que UNICEF demana per assolir aquest segell: òrgans de participació per la infància i adolescència, diagnosi sobre l'estat de la infància a la ciutat i el PLIA.



L'Agenda 2030, clau en l'atenció a la infància a Catalunya

Objectius a assolir:

- Que cada nen, nena i adolescent sigui valorat, **respectat i tractat justament**.
- Que les **veus, necessitats i prioritats** de la infància i l'adolescència **s'escoltin** i es tinguin en compte en les normatives, els pressupostos i en totes les decisions que els afecten.
- Que infància i adolescència tinguin **accés a serveis essencials de qualitat**.
- Que infància i adolescència visquin en entorns segurs i nets.
- Que infància i adolescència tinguin l'**oportunitat de gaudir de la vida familiar i del joc**.

Pràctica «Sessions d'anàlisi de casos»

L'objectiu fonamental de «l'Anàlisi de casos» és **conèixer i comprendre la particularitat d'una situació individual, familiar i social**. En el 2020 hem portat a terme **8 sessions de grups «d'Anàlisi de casos»** amb 4 grups de **57 professionals**: treballadors/es socials, educadors/es socials, tècnics de l'EAlA i tècnics socials.

Absentisme

Per fer front a l'absentisme es treballa de manera **coordinada entre els centres educatius, Ensenyament i Serveis Socials**. Durant el curs 2019-20 s'ha fet el seguiment de **60 alumnes**.

ATENCIÓ A LES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA

Els serveis d'atenció a les persones víctimes de violència ofereixen **una atenció integral** en l'àmbit **preventiu, d'atenció i de recuperació**, de forma **individual, grupal o comunitària**. Durant el 2020 han fet **un 60% més d'atencions** i un **30% més de dones ateses** que en 2019.

384 unitats familiars ateses a l'Oficina d'Atenció a la Víctima (OAV) i al Servei d'Informació i atenció a les Dones (SIAD).

- **91** usuàries amb **atenció psicològica**.
- **236** usuàries amb **assessorament legal**.
- **6** usuàries **amb allotjament d'urgència**.
- **26 dones ateses pel protocol de violència de gènere de l'Hospital Universitari Sant Joan de Reus**.
- **40 expedients de risc del Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de Tarragona (STAIA)**.
- **331 atestats policials en matèria de violència de gènere**.
- **148 dones amb Ordres de Protecció**.
- **30** usuàries amb mòbil del Servei Telefònic d'Atenció i Protecció per a víctimes de la violència de gènere (**ATENPRO**) de Creu Roja.



Amb motiu del **Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència envers les Dones**, que se celebra el **25 de novembre**, la Regidoria de Benestar Social va impulsar una **campanya de difusió dels serveis municipals especialitzats d'atenció a les dones amb el lema "Atreveix-te a parlar!"** a través de cartelleria al carrer, de la web municipal, de les xarxes socials i dels mitjans de comunicació. També es van programar una sèrie d'activitats: l'**acte institucional** als Rentadors del Casal de les Dones, **retransmet en directe**; el **Punt d'Informació 25N sobre els serveis municipals d'atenció a les dones** a la plaça de Prim amb l'entrega de **mascaretes**; un **cicle de seminaris en línia amb el títol "La proximitat dels Serveis d'Atenció a les Víctimes de Reus en temps de distància social"** a través del **canal YouTube** i **dues exposicions**.

DINAMITZACIÓ COMUNITÀRIA I COHESIÓ SOCIAL

Des d'aquest àmbit **es treballa per afavorir la cohesió social i millorar les condicions de vida de la comunitat** en general i de la ciutadania en particular amb els objectius següents:

- Fomentar la **corresponsabilitat** i el compromís actiu del veïnat, del conjunt del teixit associatiu, de l'entorn econòmic i de les administracions.
- Promoure la **progressió de les persones**, del punt de vista individual i comunitari.
- Donar respostes a les noves necessitats impulsant **polítiques de prevenció**.
- Facilitar la **integració** als col·lectius més desfavorits per evitar la fractura social.
- Generar activitats de foment de la **cohesió social** i d'**inserció sociolaboral**.

En aquest sentit, es fan **actuacions** en clau de **ciutat** i **específiques de zones concretes**:

- **663** persones participen en la **Xarxa Esport als Barris**.
- **56** persones participen en el projecte **Condicionament físic**.
- **151** persones participen en el projecte **Conviu l'estiu**.
- **84** persones participen **xerrades informatives**.
- **18.124** persones visiten les xarxes socials dels **plans comunitaris**.
- **294** persones participen en el projecte **Pont entre cultures**.
- **15** persones participen en el projecte **Passeig pel barri**.
- **252** persones participen en el projecte **Emotiva't**.
- **13** persones participen en el projecte **Habitatge**.
- **14** persones participen en el projecte **Convivència i Seguretat**.
- **1.087** persones participen en la **Xarxa Comunitària**.
- **57** persones participen en el projecte **Escola al barri** – Zona Est – Centre Cívic Mas Abelló.
- **16** persones participen en el **projecte COMSalut**.
- **413** persones participen en els **treballs comunitaris que es fan als centres educatius**.
- **41** persones participen en els **serveis comunitaris dels instituts** de la Zona oest – Centre Cívic Mestral.
- **22** persones participen en el projecte **Rossinyol**.

Més de 20.000
persones participen
en
projectes de ciutat.



**Més de 2.000
persones participen
en projectes de
zona.**

- **516** persones participen en projectes de la **Zona Est – Centre Cívic Mas Abelló.**
- **1.515** persones participen en projectes de la **Zona sud – Centre Cívic Migjorn.**

La pandèmia ha posat de manifest que el referent comunitari és un valor afegit al territori, ja que les relacions comunitàries són clau per donar suport a les persones en situació de vulnerabilitat en temps de màxima dificultat.

Per això, el **treball en xarxa**, és a dir, mantenir viva la interacció entre els i les professionals dels diferents serveis i recursos d'un territori, independentment de l'administració per la qual treballin, **és fonamental.**

Tot i la greu situació viscuda, gràcies al treball conjunt i l'esforç dels i de les professionals, **s'han pogut dur a terme molts projectes**, que s'han **adequat a les mesures de protecció i higiene marcades per Salut i a les ràtios recomanades.**

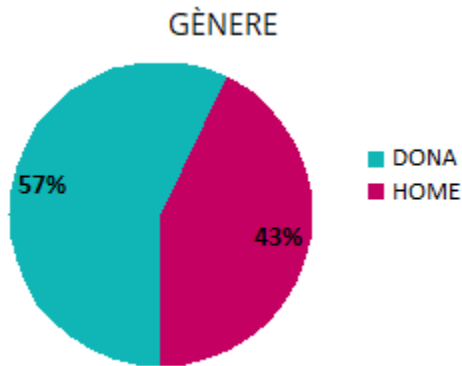
EL PUNT DE VOLUNTARIAT

El Punt de Voluntariat és **un servei municipal**, ubicat al **Centre Cívic del Carme**, que **posa en contacte a les persones que volen fer voluntariat i a les entitats que necessiten persones voluntàries** i que **promou el voluntariat a la ciutat** amb el suport de la **Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS).**

**- 56 persones voluntàries actives.
- 106 accions.**

Els seus **objectius** concrets són:

- Facilitar el **contacte entre les persones interessades a fer voluntariat i les entitats** que necessiten persones voluntàries.
- Promoure i **donar a conèixer els projectes de voluntariat** que ofereixen les entitats de la ciutat amb la finalitat d'atraure persones voluntàries.
- **Informar i assessorar a les persones que volen fer voluntariat** sobre l'oferta de voluntariat.
- **Col·laborar amb les entitats socials** per tal que puguin implementar els seus projectes.
- Dur a terme **activitats de sensibilització adreçades a la ciutadania** per tal de promocionar i potenciar el voluntariat.



EDAT	
18-27	9
28-37	16
38-47	15
48-57	9
58-67	4
68-77	3
TOTAL	56

Amb motiu del **Dia Internacional del Voluntariat**, que se celebra el **5 de desembre**, es van programar, juntament amb la **FCVS**, la **Universitat Rovira i Virgili** i el **Col·legi de Psicòlegs**, **diverses activitats** amb el lema «**Contagia't de voluntariat**»: una taula interactiva amb persones relacionades amb el voluntariat, vídeos i conferències.

XARXA COVID DEL VOLUNTARIAT

Durant els mesos de confinament es va crear la **Xarxa Covid del Voluntariat** i **300 persones s'hi van apuntar**. Un **25%** van formar **parella amb persones vulnerables**, la majoria persones grans que viuen soles o amb dificultats de mobilitat, en tasques com baixar la brossa, fer la compra, portar medicaments, etc. També un nombre elevat de voluntaris van participar del **Pla de Xoc Alimentari** ajudant en el repartiment de lots d'aliments. Diàriament, durant el confinament, es va fer un seguiment exhaustiu de les persones voluntàries i de les parelles creades, necessàries per pal·liar les dificultats que anaven sorgint. Es van fer **més de 1.500 entrevistes telefòniques**.

INSERCIÓ SOCIOLABORAL

Aquesta actuació, que es realitza des dels **Serveis Socials d'Atenció Primària**, té com a objectiu **ajudar les persones en risc d'exclusió a adquirir les competències i habilitats necessàries per millorar el seu perfil de capacitació laboral** i així augmentar les opcions de trobar feina. Es tracta de reballar l'**apoderament** d'aquestes persones i **acompanyar-les** en el seu itinerari d'inserció laboral i, en conseqüència social, aprofitant la **xarxa de serveis i recursos d'ocupabilitat de la ciutat**.



430 persones ateses en edat laboral.

- **52 %** són **homes** i **48 %** són **dones**.
- **38 %** tenen **més de 45 anys**.
- **12%** són **analfabets o neolectors** i **27%** tenen el **Certificat d'Estudis Primaris**.
- **28 %** estan **aturades més de 5 o més de 10 anys**.
- **30%** tenen un **nivell baix de català**.
- **50 % no tenen cap noció de les noves tecnologies o necessiten suport**.

53 persones han obtingut un contracte laboral amb un total de 56 contractes.

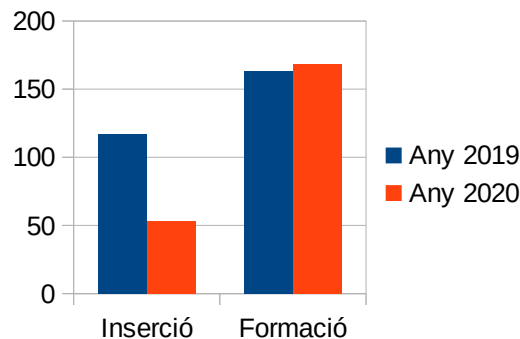
- **45** en **empreses ordinàries**.
- **6** en **Plans d'Ocupació** (Treball i Formació).
- **5** en **empreses d'inserció**.

168 persones han estat derivades a formació amb resultat d'aprofitament*.

- **132** a **dispositius d'inserció laboral**.
- **60** al programa **"Apoderat"**.
- **20** a **formació d'adults**.
- **10** a **formació ocupacional**.
- **3** a **competències lingüístiques**.
- **3** a **competències digitals**.

*Dispositius d'inserció:

- Programes generals com **DIL, Ubica't** i *Garantía juvenil*.
- Programa **"Apodera't"** (fitxa 40.1 del Contracte programa de Serveis Socials) amb l'**Escola d'Adults Marta Mata**.
- Programes de **formació ocupacional** de **Creu Roja, Mas Carandell** i **Unió de Pagesos**.
- Programes de **formació en noves tecnologies** del **Centre de Normalització Lingüística (CNL)** i la **Fundació Pont i Gol**.
- Programes de **formació digital** de la **Xarxa Òmnia** de la Generalitat.



La pandèmia està afectant greument el món del treball i encara més a les persones que prèviament ja estaven en una situació de vulnerabilitat i que ara pateixen més la bretxa digital, ja que les noves tecnologies són útils per a la recerca de feina. Tot això fa que per aquestes persones sigui molt difícil la inserció en el mercat laboral.



ATENCIÓ A LES PERSONES GRANS I A LES DEPENDENTS

La Regidoria de Benestar Social ofereix **una resposta integral a les necessitats dels col·lectius en situació de vulnerabilitat com la gent gran i persones en situació de dependència, així com de les persones cuidadores.**

Els **objectius** són els següents:

- **Arribar a la població de gent gran en situació de vulnerabilitat** a causa de l'edat i/o de la solitud.
- **Garantir una millor atenció a les persones en situació de dependència i a les seves famílies.**
- **Prevenir situacions de risc i aïllament social de les persones grans** amb el suport dels agents socials.

GUAITA VEÍ

Guaita veí és una xarxa d'acció comunitària que té com a finalitat detectar, reduir i prevenir situacions de vulnerabilitat, de risc d'aïllament i d'exclusió social de les persones grans i a pal·liar els efectes negatius de la solitud no volguda amb la complicitat de l'entorn.

DEPENDÈNCIA

El Programa Individual d'Atenció (PIA) és l'instrument que utilitzen les i les professionals per determinar les modalitats d'intervenció més adequades a les necessitats de les persones d'entre els serveis i les prestacions econòmiques previstes pel seu grau de dependència.

ESCOLA DE CUIDADORS

L'Escola de cuidadors és un projecte que dóna suport a les persones cuidadores no professionals i voluntàries que es dediquen a cuidar persones que es troben en situació de dependència o amb malalties cròniques avançades. Mitjançant uns tallers es donen a conèixer eines i recursos perquè l'essencial tasca que realitzen els cuidadors es pugui dur a terme en condicions de més benestar, tant per a la persona cuidada com per a la família o a la persona cuidadora. Al mes de març, amb motiu de la pandèmia, es van haver de suspendre els tallers previstos a Reus per l'Escola de Cuidadors.

- **562** tramitacions d'expedients de **Dependència**:

- **108 nous Plans d'Intervenció** iniciats durant l'any.
- **237 modificacions d'acord.**
- **88 desistiments, extincions, caducitats...**
- **129 comunicacions d'altres dades.**

1.619 persones ateses per la seva situació de dependència.



ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES DESTINADES A GENT GRAN AMB MOTIU DE LA PANDÈMIA

Les persones grans i en situació de dependència són un col·lectiu especialment vulnerable i ha estat el més afectat per la pandèmia, tant pel que fa a la salut com a la soledat no volguda, sobretot durant el confinament. Per això, la Regidoria de Benestar Social es va fixar com a **objectiu prioritari poder contactar amb el màxim nombre de persones grans de la ciutat** per tal de **garantir el benestar** d'aquest sector de la població i activar, en cas necessari, serveis de prevenció, protecció i suport per fer front a la situació d'emergència sanitària.

Per contactar amb les 13.138 persones majors de 65 anys que hi ha a Reus, que representen el 12,58% del total de la població, **es van fer trucades de seguiment d'acord amb l'ordre següent:**

1. Persones que **viuen soles més grans de 65 anys.**
2. Persones que **viuen en parella.**
3. Persones **de més de 70 anys que viuen amb més de tres membres dins la unitat familiar.**

Seguiment telefònic que s'ha dut a terme:

1. A les **1.744 persones que estan amb expedient obert a serveis socials que ja compten amb el suport del servei de Teleassistència i Servei d'Ajuda a Domicili (SAD).**
2. A les **219 persones afectades pel tancament dels Centres de Dia.**
3. A les **3.145 persones que estan amb expedient obert a serveis socials que no disposen de cap mesura protectora (SAD i/o Teleassistència).**
4. A les **2.203 persones que viuen soles i a les 6.443 que viuen en parella sense expedient obert a Serveis Socials.**
5. A les **1175 persones de més de 70 anys que viuen en unitats familiars formades per tres membres.**
6. A les **1.531 persones en situació de dependència.**

ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

El **programa d'atenció a les persones amb discapacitat** treballa amb **diferents entitats i serveis que atenen a persones amb discapacitats en diferents àmbits com el social, el sanitari, el cultural, el laboral i del lleure amb l'objectiu de promoure accions per millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitats.**

Al **juliol**, una vintena d'**infants i joves amb TEA i altres trastorns del Neurodesenvolupament** van participar en el **casal esportiu adaptat «A l'estiu... Supera't!».**



Des de la Regidoria de Benestar Social també es promou una **cultura inclusiva** mitjançant el programa **Apropa cultura** que facilita l'accés als espectacles dels **teatres Bartrina i Fortuny** dels col·lectius més desfavorits, tot i que a causa de la pandèmia l'any 2020 la participació va baixar molt amb relació als altres anys.

S'han convocat **dos Consells Municipals de la Discapacitat** amb la participació d'una **trentena d'entitats** i, l'últim trimestre de l'any, s'han reunit **tres comissions: salut mental, 3 de desembre i accessibilitat arquitectònica**.

La comissió de salut mental ha programat el **Mes de la Salut Mental**, amb motiu del Dia Internacional de la Salut Mental, que se celebra el 10 d'octubre, amb diverses activitats durant aquest mes: l'**acte institucional** a la Palma i **tres xerrades** al Centre Cultural el Castell del cambrer que s'han pogut seguir **en línia**.

La comissió del 3 de desembre ha preparat la celebració del **Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat**, amb l'acte institucional al Saló de Plens, la realització i difusió de **15 vídeos que mostren com viuen la pandèmia els diferents col·lectius de la discapacitat**, dues exposicions, un partit d'hoquei i una xerrada en línia.

Pel que fa a la comissió d'accessibilitat arquitectònica, l'arquitecte municipal ha presentat el **Pla director on s'han posat les bases perquè Reus sigui una ciutat més accessible i inclusiva**.

A més, **per primera vegada a Reus**, a principis d'octubre, es va fer al **Teatre Bartrina** el **Festival de curtmetratges sobre la salut mental, Psicurt**, amb l'objectiu de **conscienciar a la ciutadania** sobre aquest tema.

180 persones han rebut suport a la mobilitat.

- **169** targetes actives de **bus públic per discapacitats**.
- **11** persones beneficiàries d'**ajuts per transport adaptat**.

93 persones han rebut suport a la integració.

- **93** persones beneficiàries d'ajuts de menjador de centres especials de treball: **67** del **Taller Baix Camp** i **26** de la **Fundació Pere Mata**.

SALUT MENTAL

També es treballa per **afavorir la millora de la salut mental** i les condicions de vida de la comunitat en general i de la ciutadania en particular.

Per això, es duen a terme les **accions** següents:



- **Atendre les persones amb un diagnòstic de malaltia mental/trastorn mental vinculades** mínimament al **Centre de Salut Mental d'Adults**, a l'Hospital Universitari Institut Pere Mata, al **servei de drogodependències**, a les **Àrees Bàsiques de Salut** o a les **entitats tutelars**, i a les seves **famílies**.
- Participar activament en les **accions** que de forma directa o indirectament estiguin relacionades amb la **salut mental**.
- Millorar els circuits de les **demandes** que es fan de serveis propis, com el SAD.
- Donar **suport** als equips quan dins del nucli familiar algun membre presenti problemes de salut mental.

276 actuacions en l'àmbit de la salut mental.

- **122** mitjançant **atencions directes**.
- **154** mitjançant la participació en les activitats del «**Mes de la salut mental**».

La pandèmia ha afectat la salut mental de tothom i, de manera especial, la de les persones que pateixen malalties en aquest àmbit.

ATENCIÓ A LES PERSONES NOUINGUDES

La Regidoria de Benestar Social promou la **cohesió social i la integració** en una cultura pública comuna, basada en el reconeixement de la **diversitat** de la societat catalana, mitjançant accions d'**acollida**, promoció de la igualtat i acomodació necessàries per a les persones **nouvingudes** a Catalunya.

128 persones han estat ateses pel Servei de Primera Acollida.

- **19** persones han participat en el **curs d'alfabetització en català «Lletres per a Tothom»**.
- **28** persones derivades al **SOC** per fer el mòdul de **coneixements relacionats amb el món laboral**.
- **81** persones han participat en les **sessions sobre coneixements de la societat catalana i el seu marc jurídic**.

1.914 persones han estat ateses pel Servei d'Atenció a l'Immigrant (SAI).

- **280 informes d'estrangeria**.
- **103** intervencions realitzades pel **Servei de Mediació**.

108 participants altres projectes

- **57** persones han seguit el projecte **Paraules de Dones**.
- **51** joves han format part de la **dinamització comunitària per a l'emancipació juvenil**.



Les **professionals** que treballen en aquest àmbit s'han fet **referents** per a la ciutadania amb la qual tracten i han esdevingut puntals d'informació, d'assessorament i de suport pel que fa a la **interacció amb l'administració**.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Les **queixes, els suggeriments, les peticions i els agraïments sobre Serveis Socials** que la ciutadania de Reus fa arribar a través de l'Ajuntament, de la Sindicatura Municipal de Greuges, del síndic de Greuges de Catalunya o per altres vies, **contribueixen a garantir-ne la qualitat**.

44 queixes
presentades.

- El **59%** de les queixes han rebut resposta abans de quinze dies.

SUPORT A LES ENTITATS SOCIALS

9 entitats
subvencionades.

- **Suport a entitats** mitjançant concessió de subvencions.
- **Dues sessions d'assessorament i formació** sobre la relació electrònica de les entitats amb l'administració pública i els requisits que cal complir en la tramitació.

33 convenis de
col·laboració.

- **16 convenis** signats amb **entitats privades** i **17** amb **entitats públiques**.

PLANS DE CIUTAT DE SUPORT A LES PERSONES DURANT LA PANDÈMIA

PLA DE REACTIVACIÓ ECONÒMICA I SOCIAL DE REUS

El **18 de maig** es va presentar públicament el **Pla de Reactivació Econòmica i Social de Reus**, el **full de ruta municipal per fer front a la pandèmia** que parteix de la voluntat de **proactivitat i planificació** del Govern de Reus i de la necessitat d'assolir els màxims **consensos** en la situació



d'**emergència sanitària, social i econòmica**. El document és fruit del treball i les aportacions recollides pel Govern a la **Cimera per a la Reactivació Econòmica i Social de Reus** i a les taules de treball sectorials que se'n van derivar, en què participen els **diferents agents socials, econòmics, institucionals i polítics de la ciutat**. Aquest pla està dotat amb **4.551.788 euros**, amb el doble objectiu **d'incidir i corregir la desacceleració econòmica** per contribuir al **manteniment del teixit productiu i econòmic a la ciutat** i de **donar resposta a les creixents necessitats socials alimentàries i de pobresa energètica**.

PLA DE XOC ALIMENTARI

A **finals del mes d'abril**, l'Ajuntament de Reus va posar en marxa un **pla de xoc en l'àmbit alimentari per a fer front a l'important augment de la demanda d'aliments amb motiu de l'emergència social generada pel coronavirus**. Una nova planificació, liderada per la **Regidoria de Benestar Social amb la col·laboració dels agents socials que forment part del Programa de Gestió Alimentària Responsable de Reus**, per garantir una **alimentació saludable i segura a totes les famílies de la ciutat en situació de vulnerabilitat** que ho necessitessin.

Aquest nou pla, que partia de l'existència del Programa de Gestió Alimentària Responsable de Reus, es va proposar com a objectius prioritaris la **recerca de nous donants d'aliments** i el **reforç de la Xarxa de distribució d'aliments**, encarregada de fer la distribució del menjar, aleshores desbordada, tant pel que fa al nombre de famílies que poden atendre com a la disponibilitat d'aliments.

La **Cistella Covid** és com es va anomenar el **lot d'aliments generat per aquest pla de xoc**, que també preveia el reforç, mentre durés la situació d'emergència, de la Xarxa de Distribució d'Aliments amb més personal per dur a terme les tasques derivades de **l'ampliació de l'horari i dels dies de distribució d'aliments**. Un **personal de reforç** format per **professionals de la Regidoria de Benestar Social i persones voluntàries**, procedents de les **entitats socials** i de la **Xarxa Covid del Voluntariat**.

COMUNICACIÓ

Durant el 2020 la **comunicació** ha estat **clau** per tal que la **Regidoria de Benestar Social informés la ciutadania de la reorganització dels serveis i de les noves mesures de suport a les persones implantades amb motiu de la pandèmia**. També ha estat important sensibilitzar la ciutadania sobre temes com la salut mental, molt afectada per la pandèmia, en col·laboració amb l'**Apropa Cultura** i el **Festival Psicurt** i dels **efectes que la irrupció del coronavirus en la nostra societat té en la vida de les persones en situació de més vulnerabilitat**. En aquest sentit, es va encarregar la producció i es va fer la difusió de quinze vídeos sobre com vivien la pandèmia les persones usuàries i professionals de les entitats que treballen en l'àmbit de la discapacitat.



INFORMAR LA CIUTADANIA

En aquest sentit, s'han fet nombroses **notes de premsa** sobre temes tan diversos com la gestió alimentària, la violència de gènere o l'atenció a les persones sense llar, entre molts altres. També hi ha hagut força **rodes de premsa** de la regidora de Benestar Social, Montserrat Vilella, per presentar els grans temes nous com la **reactivació social** i el **pla de xoc alimentari** o **temes habituals, que presentaven força novetats** amb motiu de la nova situació, com els ajuts al menjador escolar, per exemple.

L'any 2020 la majoria de mitjans de comunicació han mostrat molt d'interès pels temes socials i les informacions transmeses des de la regidoria de Benestar Social han estat publicades al Diari de Tarragona, al Diari Més i al Punt Avui, així com als mitjans de comunicació digital com el Reus Digital, Tarragona Digital o la Ciutat, entre altres. Pel que fa als mitjans audiovisuals, moltes han estat recollides per Canal Reus TV i algunes per TV3 Comarques. Pel que fa a la ràdio, la Cadena Ser, i Catalunya ràdio o Catalunya Informació en algunes ocasions, també han informat al respecte.

SENSIBILITZAR LA CIUTADANIA

Pel que fa a la sensibilització de la ciutadania amb els temes socials, com cada any, des de la regidoria s'ha fet **difusió** de les activitats programades entorn dels **dies Internacionals**, mitjançant cartells, díptics en format digital, grans cartells al carrer, bàners a la web reus.cat i a les xarxes socials de l'Ajuntament de Reus (Twitter i Facebook), espots a Canal Reus TV i anuncis als mitjans de comunicació en paper i en format digital. Enguany **com a novetat, la majoria d'activitats es van retransmetre en línia de manera gratuïta i oberta a tothom a través de la web i el YouTube de l'Ajuntament de Reus.**

Dies **mundials i internacionals més destacats**, pel que fa a la sensibilització de la ciutadania:

- Dia Mundial de la **Salut Mental**, 10 d'octubre.
- Dia internacional per a l'**eliminació de la violència envers les dones**, 25 de novembre.
- Dia Internacional de les **Persones amb Discapacitat**, 3 de desembre.
- Dia Internacional del **Voluntariat**, 5 de desembre.

WEBS

A més, aquest any l'**actualització dels apartats de la web de l'Ajuntament de Reus que fan referència a Serveis Socials ha estat constant**, amb motiu dels canvis generats en l'atenció a les persones per l'evolució de la pandèmia. També **s'ha mantingut actualitzada la web de la [Taula de la Pobresa Energètica de Tarragona i Reus](#)** i la del **[Programa de Gestió Alimentària](#)**, que es va posar en marxa el mes de juliol. Unes webs gestionades directament des de Comunicació de la Regidoria de Benestar Social.



PRESSUPOST

PRESSUPOST

Pressupost Area de Benestar Social 2020	Credit inicial	Credit total consignat	Despesa efectuada	Saldo real
Benestar-PG-Arrendament Equips informatics	6.366,00 €	6.366,00 €	6.366,48 €	-0,48 €
Benestar-PG-Prensa,llibres i altres publicacions	2.500,00 €	2.500,00 €	0,00 €	2.500,00 €
Benestar-PG-Publicacions en Diaris Oficials	0,00 €	0,00 €	65,00 €	-65,00 €
Benestar-PG-Despeses diverses	1.750,00 €	1.750,00 €	1.003,40 €	746,60 €
Benestar-PG-Treballs realitzats altres empreses	12.936,00 €	12.936,00 €	10.190,82 €	2.745,18 €
Benestar-PG-Altres inversions assoc.func.serv.	0,00 €	13.218,08 €	3.267,00 €	9.951,08 €
Benestar-Gestió alimentària-Ajuts a famílies i institucions	71.500,00 €	87.500,00 €	105.024,94 €	-17.524,94 €
Benestar-Gestió alimentària-Despeses diverses	1.000,00 €	1.000,00 €	0,00 €	1.000,00 €
Benestar-Gestió alimentària-Treballs fets per empreses	7.500,00 €	7.500,00 €	9.208,63 €	-1.708,63 €
Benestar-Menjador social-A famílies i insti	75.000,00 €	75.000,00 €	120.038,37 €	-45.038,37 €
Benestar-Subvencions a entitats-A famílies	24.886,17 €	18.367,17 €	17.773,60 €	593,57 €
Benestar-Ajuts indiv.i familiars-A fam i insti.sense lucre	1.862.000,00 €	1.895.000,00 €	2.167.926,79 €	-272.926,79 €
Benestar-Ajuts indiv.i familiars-Serveis prestat per instit	0,00 €	0,00 €	40.010,00 €	-40.010,00 €
Benestar-Ajuts indiv.i familiars-Servei prestat per empreses	0,00 €	0,00 €	9.075,00 €	-9.075,00 €
Benestar-Pobresa energètica-A fam.i inst.s	165.000,00 €	197.278,40 €	183.476,20 €	13.802,20 €
Benestar-Pobresa energètica-Treballs real.a.emp.	20.000,00 €	20.000,00 €	13.659,09 €	6.340,91 €
A famílies i institucions sense ànim lucre	0,00 €	0,00 €	91.213,86 €	-91.213,86 €
Benestar-Centre Obert-Despeses diverses	2.822,00 €	2.822,00 €	2.110,49 €	711,51 €
Benestar-Centre Obert-Treballs real.Adm.Pub	245.232,00 €	329.250,86 €	192.274,82 €	136.976,04 €
Benestar-Projectes comunitari-Desp.diverses	500,00 €	500,00 €	0,00 €	500,00 €
Benestar-Projectes comunitari-Treb.realitzat	0,00 €	0,00 €	619,60 €	-619,60 €
Benestar-Projectes comunitari-Treb.real.inst	72.200,00 €	72.200,00 €	78.396,90 €	-6.196,90 €
Benestar-SIMAP GPS-Treballs real.inst.s/luc	8.153,00 €	11.153,00 €	8.193,07 €	2.959,93 €
Benestar-SAD-Treballs realitzat per Adm.Pub.	1.517.000,00 €	1.547.000,00 €	1.625.928,81 €	-78.928,81 €
Benestar-Teleassistència-Treballs realitzat	253.000,00 €	253.000,00 €	235.231,07 €	17.768,93 €
Benestar-Menjar a domicili-Treballs realitzat	15.000,00 €	24.000,00 €	12.950,00 €	11.050,00 €
Benestar-Menjar a domicili-Treballs fets per instit.no lucre	0,00 €	0,00 €	15.000,00 €	-15.000,00 €
Benestar-Refugi-Treb.realitzat emp.	10.000,00 €	10.000,00 €	8.855,81 €	1.144,19 €
Benestar-Refugi-Treballs real.institucions	5.000,00 €	5.000,00 €	0,00 €	5.000,00 €
Benestar-SIAD-Treballs realitzat per empreses	15.378,00 €	25.003,57 €	22.027,18 €	2.976,39 €
Benestar-SIAD-Treb.real per institucions sense ànim de	0,00 €	0,00 €	6.500,00 €	-6.500,00 €
Benestar-Oficina creació i desenv.Pla Local inclus	3.900,00 €	3.900,00 €	0,00 €	3.900,00 €
Benestar-Pla inclusió social-Treb.real.altr.empreses	32.000,00 €	60.200,00 €	35.286,08 €	24.913,92 €
Benestar-Atenció i refugi a persones-A fam.i inst.	47.000,00 €	47.000,00 €	49.900,00 €	-2.900,00 €
Benestar-Atenció i refugi a persones-Treballs fets per emp	0,00 €	71.000,00 €	167.906,42 €	-96.906,42 €
Benestar-Pisos inclusió-Treballs realitzats adm.P.	39.000,00 €	49.800,00 €	59.627,00 €	-9.827,00 €
Benestar-Pisos inclusió-Arrendament edifici	15.000,00 €	15.000,00 €	16.937,48 €	-1.937,48 €
Benestar-Pisos inclusió-Subm.electric	7.300,00 €	7.300,00 €	17.200,00 €	-9.900,00 €
Benestar-Pisos inclusió-Subm.gas	400,00 €	400,00 €	600,00 €	-200,00 €
Benestar-Pisos inclusió-Despeses diverses	300,00 €	300,00 €	0,00 €	300,00 €
Benestar-Pisos inclusió-Treballs realitzats	5.004,00 €	5.004,00 €	6.050,00 €	-1.046,00 €
Benestar-Centre reinserció-Treballs fets per .Adm.Púb.	151.251,00 €	151.251,00 €	201.318,50 €	-50.067,50 €
Benestar-Centre reinserció-Treballs fets per institucions	77.840,00 €	81.340,09 €	78.000,00 €	3.340,09 €
Benestar-Discapacitats-A famílies i institucions	149.821,00 €	126.940,00 €	126.939,17 €	0,83 €
Benestar-Discapacitats-Despeses diverses	1.000,00 €	1.000,00 €	0,00 €	1.000,00 €
Benestar-Discapacitats-Treballs realitzats al.emp	17.000,00 €	20.453,80 €	15.142,80 €	5.311,00 €
Benestar-Discapacitats Transp.adaptat-Treballs	48.000,00 €	48.000,00 €	19.848,96 €	28.151,04 €
Benestar-Convivència PG-Treb.real.alt.emp.	0,00 €	0,00 €	1.075,69 €	-1.075,69 €
Benestar-Conviv.Acollida-Treballs real.alt.emp	29.550,00 €	29.550,00 €	42.288,55 €	-12.738,55 €
Benestar-Conv.Acollida-Treballs d'institucions sense lucre	0,00 €	0,00 €	442,80 €	-442,80 €
Benestar-Conv.PI comunitaris-A societats mpals	600,00 €	0,00 €	0,00 €	600,00 €
Benestar-Conv.PI comunitaris-Despeses diverses	1.000,00 €	1.000,00 €	135,00 €	865,00 €
Benestar-Conv.PI comunitaris-Treballs real.emp	0,00 €	0,00 €	3.292,63 €	-3.292,63 €
Benestar-Conv.PI comunitaris-Treballs Adm.Pub	74.100,00 €	74.100,00 €	92.342,79 €	-18.242,79 €
Benestar-Violència menor-Despeses diverses	315,00 €	315,00 €	0,00 €	315,00 €
Benestar-PLIS-Treb. realitzats per administracions públiques	0,00 €	0,00 €	4.075,00 €	-4.075,00 €
Benestar social-Atenció a la infància-Despeses diverses	400,00 €	400,00 €	328,37 €	71,63 €
Benestar-Atenció infància-Treballs Adm.Pub	30.682,00 €	30.682,00 €	111.969,81 €	-81.287,81 €
Benestar-Atenció a la infància-Treballs fets Fundacions	0,00 €	0,00 €	10.018,80 €	-10.018,80 €
Benestar-Ocupabilitat-Altres treballs realitzats per OQAA	0,00 €	32.000,00 €	45.652,16 €	-13.652,16 €
Benestar-Ocupabilitat-D'altres despeses diverses	0,00 €	0,00 €	285,00 €	-285,00 €
Benestar-Conv.Xarxa esports-Treballs realitzats Fundacions	1.000,00 €	1.000,00 €	0,00 €	1.000,00 €
Benestar-Ajuts indiv.fam. COVID-A fam.i instit. s ànim lucre	0,00 €	404.845,70 €	0,00 €	404.845,70 €
Benestar CP Addenda Covid-Treballs realitzat. empr.	0,00 €	227.410,78 €	0,00 €	227.410,78 €
TOTAL	5.127.186,17 €	6.108.537,45 €	6.093.049,94 €	15.487,51 €

No s'ha comptabilitzat la partida prevista pel Centre Social el Roser

Benestar-Pisos inclusió-Edificis i altres construccions	0,00 €	242.500,00 €	0,00 €	242.500,00 €
---	--------	--------------	--------	--------------