



Compartint accions per la inclusió social



PLA DE TREBALL 2013- 2015

Descripció del procés i resultats destacats

Edita:

Ajuntament de Girona
Àrea de Serveis a les Persones. Regidoria delegada de Serveis Socials, Habitatge i Cooperació

Coordinació:

Secció de Suport Tècnic i Avaluació de l'Àrea de Serveis a les Persones
Secretaria tècnica del Consell de Cohesió i Serveis Socials de Girona

Novembre 2015

ccss.entitatsgi.cat

ÍNDEX

1- Introducció.....	4
2- Diagnosi inicial	5
3- Objectius i resultats destacats	6
4- La metodologia de treball.....	8
5- El mapa d'agents	9
6- Els grups de treball: accions i projectes.....	11
7- Avaluació del treball en xarxa (2014).....	15
8- Conclusions i aprenentatges.....	17

1- Introducció

El *Consell de Cohesió i Serveis Socials de Girona* és un òrgan consultiu de participació de ciutat que està compost per 32 entitats públiques i privades de l'àmbit social.

El seu objectiu principal és fomentar la participació ciutadana entorn del debat sobre la cohesió social i la inclusió a Girona i actualment s'emmarca en la voluntat municipal que el Consell sigui una eina capaç de treballar en temes i situacions concretes, de manera consensuada i en xarxa amb totes les entitats participants. Aportant alhora coneixement i implicació en el desenvolupament d'accions.

L'acció del Consell s'articula des dels **principis que el propi model dels Serveis Socials** de l'Ajuntament de Girona :

- La persona en el centre de l'acció dels professionals i els serveis.
- El territori i les relacions socials, com a context on es concreten elements que actuen en positiu i/o en negatiu sobre la situació de la persones i les famílies.
- La participació i la corresponsabilitat, en primer lloc dels interessats i/o afectats, i també dels serveis.
- L'acció i treball social comunitari, entès, per una banda, com el treball en processos d'enfortiment ciutadà, que seran necessaris perquè la gent pugui ser protagonista, i que tenen a veure amb les formes d'organització col·lectiva i de participació veïnals, i amb les estratègies i les formes de relació entre persones, les entitats i els serveis públics. I per l'altra banda, entès com la millora de certes condicions de vida de la gent (problemes col·lectius, millora del barri)
- La integració d'accions, la transversalitat i el treball amb objectius compartits

El Pla de Treball del Consell 2013-2015, es va dissenyar i consensuar en plenari a principis de l'any 2013 amb la voluntat compartida dels participants de iniciar un període de treball enfocat a abordar reptes i problemàtiques socials derivades dels efectes de la crisi econòmica, mitjançant la promoció d'accions concretes.

2- Diagnosi inicial

El gener de 2013 es va realitzar una enquesta a les entitats membres amb la voluntat de redimensionar i conèixer amb més precisió el grau i la manera com afecta la crisi econòmica tan a les entitats com als col·lectius i persones a qui donen servei. L'objectiu principal era saber el paper que havia de prendre el CCSS en aquesta nova etapa a partir de les prioritats i expectatives de les entitats membres. Tot amb la finalitat de poder identificar i acordar, en el marc del Consell, els eixos més importants a tenir en compte com a base per definir els objectius corresponents del nou pla de treball, així com la metodologia per assolir-los.

Eix	Alguns efectes destacats de la crisi identificats
Laboral	Augment de l'atur de llarga durada
	Desocupació i precarització de les condicions laborals
Econòmic	Manca d'ingressos i augment de l'endeutament familiar
	Augment de les dificultats per accedir a les prestacions econòmiques
Residencial	Incapacitat per pagar l'habitatge i els costos dels subministraments
	Cronificació de les situacions de carrer de persones sense sostre
Participació a la vida pública	Desmotivació social i desconfiança amb les institucions
	Pessimisme generalitzat de cara al futur
Formatiu	Menys oportunitats per els joves amb menys o nul·la formació
	Risc que baixi la oferta formativa
Relacional	Augment del risc de quedar-se al carrer per no disposar de suport familiar ni xarxa social
	Augment de la desatenció infantil
	Augment de les càrregues familiars (situacions de convivència sobrevinguda etc.)
Sociosanitari	Augment de situacions d'ansietat, depressió, d'inseguretat etc.
	Augment d'Inestabilitat psicopatològica dels malalts mentals, arrel de l'estrés sobreafegit

Amb la voluntat de ser coherents amb el foment de la participació de les entitats en la dinàmica del Consell i que la seva participació s'ajustés al màxim possible a les seves realitats i possibilitats, varem realitzar un exercici per delimitar i prioritzar les expectatives tant de les pròpies entitats com de la dinàmica del consell. Amb la idea també de d'evitar un excés de reunions i un excés de treball que després les entitats no poguessin assolir ni fer-hi front, i amb la idea de buscar al màxim la seva implicació i participació pel què fa la creació de coneixement i la reflexió de la realitat social i les necessitats socials.

Varem fer un exercici, doncs, per identificar el què podien aportar les entitats al Consell, i el què podia aportar el Consell a les entitats. Permetent ajustar les expectatives de les entitats a la feina del consell, i alhora permetent tirar endavant una proposta de treball més activa (i més proactiva) que volíem generar des del consell, reforçant i posant èmfasi en la capacitat d'acció i de fer coses.

En aquest sentit, destaquem algunes de les expectatives de les entitats:

Què poden aportar les entitats al CCSS ?	Què pot aportar el CCSS a les entitats?
Coneixement i experiència en els diferents sectors, àmbits i col·lectius d'intervenció social	Un punt de trobada on compartir experiències, debatre i buscar solucions comunes per lluitar contra la crisi de manera coordinada
Treball tècnic participatiu per incrementar el treball en xarxa i les aliances entre les entitats	Un espai de coneixement i contacte mutu amb les entitats per poder crear sinèrgies i treball en xarxa entre totes les entitats
Coneixement del territori i de la realitat social dels barris i dels col·lectius més vulnerables	Ajudar a les entitats a ser més visibles davant la ciutadania i les institucions públiques
Bones pràctiques, projectes i alternatives a compartir entre les entitats per combatre la situació de crisi.	Un espai on es puguin elevar propostes conjuntes a l'Ajuntament.

3- Objectius i resultats destacats

A partir d'aquesta primera exploració i deliberació en el plenari del Consell, es decideix posar el focus i prioritzar 3 problemàtiques socials, considerades àmplies i intrínscament relacionades, i que s'han vist directament agreujades per la situació de crisi. La primera la situació d'atur, la segona la situació d'exclusió social i la pobresa (especialment en els efectes sobre les famílies amb infants) i, finalment, la tercera centrada en l'àmbit sociosanitari, que posteriorment es va redefinir en l'afectació a la salut emocional i relacional.

A partir d'aquí es concreten aquests àmbits de treball en objectius, que són evidentment complementaris amb l'objectiu inherent al Consell, corresponent a fomentar la participació activa i millorar la complicitat entre les entitats socials del tercer sector amb l'Ajuntament i altres institucions.

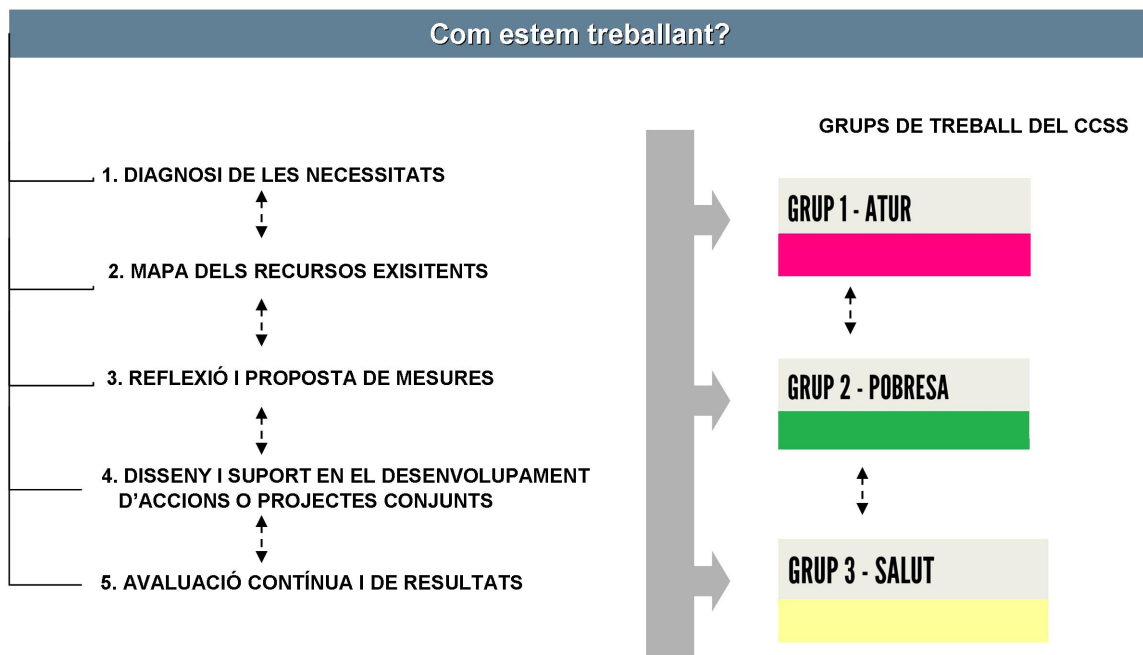
OBJECTIU GENERAL	Fomentar la participació activa i el treball conjunt entre les entitats socials del Consell i l'Ajuntament, assajant propostes de treball en accions d'atenció a la ciutadania
Objectiu 1	Fomentar el treball en xarxa entre l'Ajuntament, les entitats socials del tercer sector i agents socials de la ciutat, per aprendre a treballar conjuntament en la cerca de solucions
RESULTATS DESTACATS	• Diagnosi compartida de les necessitats i disseny d'objectius comuns. • Desenvolupament d'un pla de treball valorat, dissenyat i executat conjuntament entre els membres del CCSS i diferents àrees de l'Ajuntament que doni resposta a alguna de les necessitats prioritzades, i que aquest treball conjunt redimensioni tant els impactes com els recursos del projecte. • Desenvolupament i consolidació del treball en xarxa on-line a través de la Intranet i de la edició i desenvolupament del web com a eina de treball
Objectiu 2	Assajar noves propostes metodològiques i estratègiques en el treball conjunt
RESULTATS DESTACATS	• La concreció de propostes i accions a les situacions de pobresa i exclusió social que afecten als ciutadans. • La aglutinació en el consell, de subvencions, agents, serveis, iniciatives, que permeten el desenvolupament d'accions, que reforcen el conjunt de la proposta. • La incorporació i participació de les entitats en totes les fases del desenvolupament del projecte i de les accions que s'han desenvolupat. (Anàlisi i detecció, priorització, definició d'objectius, definició de destinataris i perfils, planificació i organització dels recursos, execució i avaluació)
Objectiu 3	Cercar propostes i solucions a les situacions de pobresa i exclusió social que afecten als ciutadans de Girona com a conseqüència dels efectes de la crisi econòmica.
Objectiu específic 3.1	Promoure l'ocupació de col·lectius socials vulnerables en situació d'atur
RESULTATS DESTACATS	• S'ha dissenyat i impulsat el Programa de mesures ocupacionals "Girona Actua". Amb resultats positius, un total de 870 persones participants, 486 persones inserides i la participació de més de 50 empreses. Des del Grup 1 del Consell s'ha seguit el desplegament del programa, deliberant i fent aportacions i coordinant i potenciant els circuits de derivació i de seguiment dels participants. S'han recollit, a través del Grup de treball 1, recomanacions i propostes per a la millora continua del programa i per l'orientació de polítiques . • S'han recollit, a través del Grup de treball 1, recomanacions i propostes per a la millora continua del programa i per l'orientació de polítiques .
Objectiu específic 3.2	Promoure mesures per millorar el diagnòstic de les necessitats bàsiques de menors en situació de pobresa
RESULTATS DESTACATS	• S'ha impulsat l'Enquesta sobre suficiència alimentària portada a terme pel Grup de treball 2 l'últim trimestre de 2013 . • S'ha elaborat un informe de recull de necessitats i propostes prioritàries de millora així com una sèrie de indicadors compartits identificar, mesurar i quantificar l'abast de les necessitats en infants i adolescents des d'un punt de vista ampli.
Objectiu específic 3.3	Promoure accions per afavorir la salut emocional de persones afectades pels processos vinculats a la crisi

RESULTATS DESTACATS	- S'ha elaborat un diagnòstic general i mapa de recursos socio-sanitaris de ciutat adreçat a perfils amb factors d'exclusió social. - S'ha dissenyat i impulsat el Projecte Àmbar (dissenyat i elaborat pel Grup de treball 3) que té l'objectiu d'apoderar, activar i millorar l'actitud d'afrontament de persones que pateixen situacions de vulnerabilitat i fragilitat emocional originades, en part, per factors d'exclusió social motivats o agreujats per la crisi econòmica (a partir d'eines d'afrontament i suport de base terapèutica). El projecte es va iniciar el setembre del 2014 i ha atès un total de 167 persones (derivades de les diferents entitats col·laboradores del Grup i dels Serveis Socials), de les quals 98 han realitzat procés de treball amb resultats satisfactoris.
Objectiu 4	Avaluar la metodologia seguida per consolidar un sistema de treball i de presa de decisions que assegurí processos participatius/cooperatius eficaços
RESULTATS DESTACATS	- Informe avaluatiu del procés de treball en xarxa a través dels resultats d'un qüestionari a totes les persones, seguint indicadors de qualitat a partir de criteris claus per treballar en xarxa (corresponsabilitat, diversitat, innovació, operativitat, transparència i comunicació, lideratge, ritme, conflictivitat) - Memòries d'activitats, 2013 i 2014

4- La metodologia de treball

A nivell de l'acció portada a terme, i per a portar a terme els objectius plantejats, es decideix constituir 3 grups de treball com una proposta de funcionament i organització que tiri endavant el pla de treball del Consell. En aquest sentit, la seva funció principal rau en identificar i conèixer la manera com afecta la problemàtica social tractada per cada grup, compartint i posant a l'abast tot el coneixement i l'experiència de les entitats participants per mirar de proposar mesures i/o coordinar recursos que, des de les possibilitats de l'acció local, puguin aportar solucions a les persones i grups que pateixen les problemàtiques. És en aquests 3 grups de treball on es concentra l'activitat operativa del Consell i des d'on s'impulsen els diferents projectes i accions.

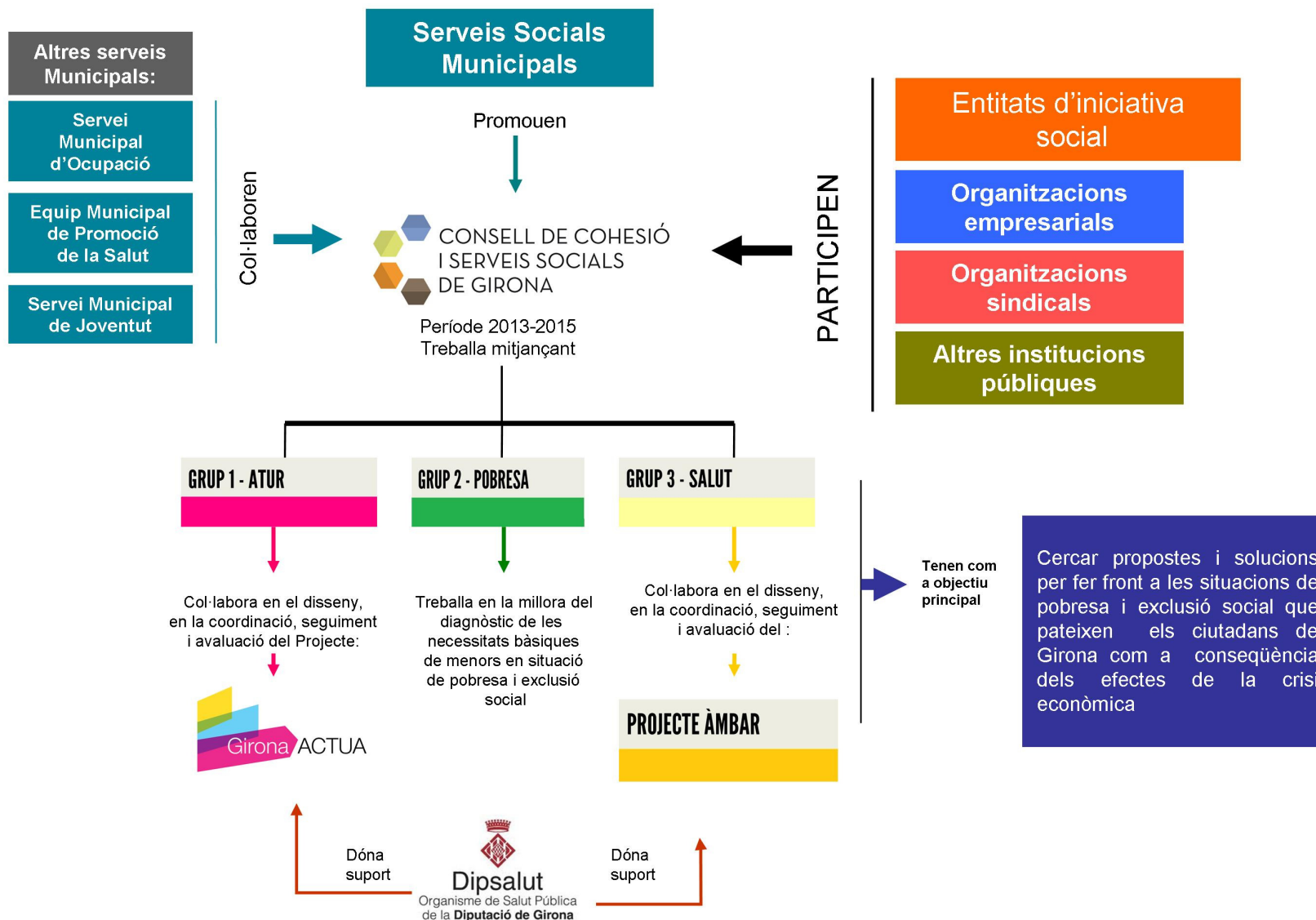
Tot i que els grups es plantegen amb un caràcter flexible i obert a les pròpies dinàmiques internes que puguin sorgir, si que es defineixen una metodologia amb fases compartides. Una primera de diagnosi i dimensió de les necessitats, una segona de identificació dels recursos, una tercera de recull, reflexió i proposta de mesures i accions i una quarta de definició d'accions concretes en forma de projectes o d'altres productes. Tot amb les compromís d'avaluar les accions de manera contínua en el si dels grups.



5- El mapa d'agents

En una xarxa s'han d'articular diferents nivells de treball i dinàmiques, amb diversos perfils d'actors i de recursos. Ha de ser prou oberta, estable, i amb voluntat d'integració d'altres espais de treball o transversals. Des del Consell s'ha treballat per mantenir el nivell de implicació i compromís dels diferents actors i entitats a través de la consolidació dels grups de treball i els vincles de confiança, fet que ha reforçat la capacitat d'anar a la una i impulsar estratègicament accions i iniciatives comunes. Recollint i produint coneixement amb la voluntat que sigui útil tan per la orientació de polítiques públiques com pel coneixement i la difusió de la realitat social gironina en general.

Aquest procés és possible gràcies a l'esforç de coordinació dels diferents actors implicats en la xarxa de treball i els seus diferents nivells de participació. Des dels tècnics de les diferents àrees municipals, als representants de les entitats fins als propis tècnics contractats en els projectes dissenyats en el marc dels grups (Girona Actua i Àmbar).



6- Els grups de treball: accions i projectes

GRUP 1

Des d'aquest grup de treball es respon a la prioritat de facilitar i promoure l'ocupació, concretament l'ocupació per a col·lectius de risc o en especials dificultats. El Consell, i amb ell, l'àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament, es posen a treballar conjuntament amb el Servei Municipal d'Ocupació en l'establiment d'un Pla de mesures que fomenti l'ocupació prenent com a col·lectius diana els joves i els aturats de llarga durada majors de 45 anys.

Des del Consell i des les àrees de Serveis Socials i Ocupació de l'Ajuntament, es posa de relleu la necessitat de col·laborar i cooperar en l'anàlisi de la realitat i el disseny de línies d'acció concretes com a via necessària per assolir un major impacte i eficiència. Les entitats s'han implicat amb la mateixa filosofia de col·laboració i treball conjunt amb tot allò que puguin sumar al Pla, des del seu disseny, a la contractació de personal format i especialitzat, o al seguiment i participació del Pla a través de metodologies i bones pràctiques.

Nombre total de reunions presencials: 12

GRUP 2

Sorgeix de la necessitat de conèixer amb precisió la problemàtica de la pobresa i l'exclusió social a la ciutat en relació als efectes de la crisi econòmica, especialment els que afecten als menors. Es tracta d'aprofitar el coneixement i l'experiència d'entitats socioeducatives que ja treballen cada dia amb menors per crear un grup heterogeni que sigui capaç d'analitzar la realitat, promovent i coordinant recursos així com proposant mesures per garantir la cobertura de les necessitats bàsiques i socioeducatives i la igualtat d'oportunitats de tots els menors de Girona.

Nombre total de reunions presencials: 12

GRUP 3

Sorgeix de la prioritat de crear un grup de treball que centri els seus esforços en articular recursos, serveis i propostes tant en l'àmbit sociosanitari com en el comunitari per, des d'una perspectiva de la salut emocional, promocionar i donar suport a accions encarades a afavorir el restabliment del benestar emocional i d'apoderament de les persones afectades per processos vinculats a la crisi econòmica.

Per a fer-ho, i després de realitzar un diagnòstic sobre els efectes de la crisi en clau de salut sobre els col·lectius més vulnerables, el grup s'embarca en el disseny del Projecte Àmbar, amb el suport del Programa "Salut i Crisi", de DipSalut (Diputació de Girona).

Nombre total de reunions presencials: 14

GRUP 1 - ATUR

Objectiu general del Grup:

Promoure mesures per l'ocupació de col·lectius socials vulnerables en situació d'atur de Girona

Projecte

Programa Girona Actua

(Finançat per l'Ajuntament, amb la col·laboració de l'Obra Social "La Caixa" i de Dipsalut, el grup ha col·laborat amb el disseny i col·labora amb el seguiment, la derivació d'usuaris, l'anàlisi i l'avaluació continuada del Programa)



Entitats que participen

Associació Atenció Serveis Solidaritat AASS	AD ' Iniciatives Socials
Ass.Clúster Exit (representa 9 entitats 3r sector)	Càritas Diocesana Girona
CCOO Girona	UGT Girona
FOEG	Creu Roja Girona
Cambrà de Comerç de Girona	PIMEC – Associació Gironina Empresàries (AGE)
Fundació Astres (Plataforma Educativa)	Fundació SER.Gi
Cooperativa Suara SCCL	Servei Municipal d'Ocupació (Ajuntament)
Serveis Socials Municipals (Ajuntament)	Obra Social "La Caixa"

FASES	Tasques i productes destacats
1.Diagnosi de les necessitats	- Creació de 2 subgrups per establir criteris de contractació i per definir els perfils de persones ocupables a derivar (2 informes resultants).
2.Diagnosi dels recursos	- Mapa de recursos en temes de formació i inserció laboral - Directori web interactiu del Mapa recursos sobre ocupació i formació
3. Accions conjuntes pel desenvolupament del Programa Girona Actua	- Disseny compartit del Programa - Redacció dels convenis de col·laboració - Contractació de l'Equip tècnic executor del Programa - Organitzar els circuits de derivació d'usuaris de les diferents entitats socials - Creació de la Comissió de Seguiment del Pla per establir criteris, coordinar recursos entre entitats i supervisar i col·laborar en el procés de formació i contractació de persones derivades - Definició d'objectius i continguts del primer debat del "Cicle de debats per la Inclusió"
4. Seguiment del projecte i avaluació de resultats	- Comissió de seguiment del Pla - Formulació d'indicadors - Informes trimestrals de seguiment de dades i resultats - Recull propostes/observacions per la millorar contínua (reunions de seguiment) - Informe diagnòstic i recull de propostes i recomanacions per a millorar l'acció i les polítiques d'ocupació i inserció sociolaboral de persones amb factors d'exclusió social de la ciutat de Girona

Mesures / iniciatives / recursos vinculats al grup

Mesures municipals anticrisi de caràcter transversal entre els departaments d'Ocupació, Serveis Socials i Joventut de l'ajuntament de Girona, consistents en detectar a persones afectades per la crisi i derivar-les a diferents dispositius municipals per el seu diagnòstic d'ocupabilitat, oferta de formació, oferta de plans d'ocupació propis o de la Generalitat, mesures dirigides exclusivament a joves, etc..

Programa de Garantia Juvenil promogut per el FSE cofinançat per el Ministerio de Empleo y Seguridad Social i el Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya. Adreçat a joves per afavorir la seva formació ocupacional i l'accés al món laboral.

Salut i Crisi, Programa del Dipsalut, de la Diputació de Girona, adreçat a combatre els efectes de la crisi sobre les persones, tant a nivell emocional, com alimentari, així com afavorint processos d'inserció laboral i formativa.

GRUP 2 - POBRESA

Objectiu general del Grup:

Promoure mesures per millorar el diagnòstic de les necessitats bàsiques de menors en situació de pobresa

Accions

Millorar el diagnòstic i el coneixement de les necessitats bàsiques dels menors d'edat i les seves famílies en situació de pobresa i exclusió social de Girona i proposar i promoure mesures per millorar la cobertura i coordinació dels serveis.

Entitats que participen :

AD ' Iniciatives Socials	Càritas Diocesana Girona
Creu Roja Girona	CIJP Sta. Eugènia (Salesians PES Girona)
UGT Girona	Cooperativa Suara SCCL.
Serveis Socials Municipals (Ajuntament)	

FASES	Tasques i productes destacats
1.Diagnosi de les necessitats	- Recull d'observacions i reflexions en les reunions - Diagnòstic conjunt sobre efectes de la pobresa sobre els Infants i famílies i recull de possibles solucions.
2.Diagnosi dels recursos	- Mapa de recursos de ciutat per famílies i menors
3. Accions conjuntes	- Disseny i passi d'una Enquesta a menors i famílies per conèixer el grau de suficiència alimentària d'infants de famílies vulnerables - Elaboració de l'informe de resultats Enquesta - Elaboració d'un informe de dades sobre menors i famílies beneficiaris de beques i ajuts alimentaris - Elaboració del informe de recull de necessitats proposades prioritàries de millora - Elaboració d'una proposta d'estudi sobre la situació de pobresa i exclusió de famílies amb menors de Girona - Definició d'objectius i continguts del segon debat del "Cicle de debats per la Inclusió"
4. Seguiment del projecte i avaluació de resultats	- Document d'indicadors de pobresa per a fer un seguiment conjunt i unificar criteris

Mesures / iniciatives / recursos vinculats al grup

Beques de menjador escolar: Programa de Beques de menjador del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya adaptat a la realitat dels alumnes i escoles de Girona i complementat per el programa de beques dels serveis socials de l'Ajuntament de Girona.

CDA (Centre de Distribució d'Aliments). Iniciativa compartida entre Caritas, Creu Roja, El Banc dels Aliments i l'Ajuntament.

GRUP 3 - SALUT

Objectiu general del Grup:		
Promoure accions per afavorir la salut emocional de persones afectades per processos d'exclusió vinculats a la crisi econòmica		
Projecte		
Projecte Àmbar (dissenyat i coordinat des del Grup i finançat pel Programa "Salut i Crisi" de Dipsalut)		PROJECTE ÀMBAR
Entitats que participen		
ACAS – Assoc. Antisida Girona	Assoc. Família Salut Mental Girona	
Fundació Ramon Noguera	Càritas Diocesana Girona	
Fundació Onyar la Selva	IAS Girona (Inst. Assistència Sanitària)	
ICS (Inst. Català de la Salut)	Centre Acol·liment i Serveis Socials "La Sopa"	
Creu Roja Girona	UGT Girona	
Cooperativa Suara SCCL.	Eq. Municipal de Promoció de la Salut (EMPSA)	
Servei Socials Municipals		
FASES	Tasques i productes destacats	
1.Diagnosi de les necessitats	- Diagnosi sobre efectes de la crisi a la salut de col·lectius dependents i a persones socialment excloses - Detecció de necessitats i perfils diana pel projecte Àmbar	
2.Diagnosi dels recursos	- Mapa de recursos i serveis de les entitats participants - Entrevistes bilaterals entre Ajuntament i les entitats implicades - Contactes amb altres projectes i iniciatives vinculades a l'objecte del Grup	
3. Accions conjuntes	- Disseny conjunt del Projecte Àmbar, un projecte de suport a persones en situació de vulnerabilitat emocional degut a l'exposició en llargs períodes de diferents situacions sobrevingudes motivades o agreujades pels efectes de la crisi econòmica (atur, sobrecàrregues familiars etc.): - Pluja de idees pel projecte - Definició d'objectius, dels perfils destinataris i de les necessitats principals - Redacció del projecte - Presentació del projecte a la Convocatòria Salut i Crisi (2014) - Selecció de 2 tècnics per l'equip tècnic executor del projecte. (Creació d'una subcomissió de valoració i selecció) - Definició d'objectius i continguts del tercer debat del "Cicle de debats per la Inclusió"	
4. Seguiment del projecte i avaluació de resultats	- Desenvolupament d'indicadors d'avaluació pel projecte - Informes trimestrals de seguiment del projecte - Elaboració d'un informe avaluatiu del primer any d'implementació del projecte Àmbar (2014-2015)	
Mesures / iniciatives / recursos vinculats al grup		
Salut i Crisi, Programa del Dipsalut, de la Diputació de Girona, adreçat a combatre els efectes de la crisi sobre les persones, tant a nivell emocional, com alimentari, així com afavorint processos d'inserció laboral i formativa		

7- Avaluació del treball en xarxa (2014)

El treball en xarxa és un procés de treball de tipus cooperatiu que s'estableix entre diversos actors del territori, a través del qual s'arriba a un objectiu comú, partint d'una necessitat compartida. Aquest treball implica, per tant, coordinar, col·laborar i compartir recursos i informació, permetent una optimització dels recursos si es fa correctament. És en aquest marc en el qual s'intenta treballar en el Consell.

Tot i això, un treball en xarxa plenament efectiu, satisfactori, i on es puguin equilibrar els diferents ritmes optimitzant realment al màxim tots els recursos, no és fàcil d'assolir i requereix temps i recursos. El Consell té el potencial que ja té un teixit de col·laboració sòlid, producte de la feina de molts anys, però necessita igualment millorar en molts aspectes, per això s'ha volgut posar més esforços en l'avaluació del sistema de treball conjunt, a través del disseny i seguiment de diferents indicadors de qualitat.

A més, s'ha fet un recull de les opinions dels diferents professionals participants al Consell mitjançant un qüestionari anònim de valoració, estructurat a partir d'aspectes i indicadors claus per entendre la qualitat del treball en xarxa, amb la finalitat de fer una revisió i potenciar-ne la millora contínua.

A continuació presentem un resum dels resultats d'aquest qüestionari, el qual han respòs 24 representants d'entitats participants del Consell, és a dir, 75 % del total dels membres. També s'afegeixen aportacions i comentaris dels enquestats en relació a cada punt:

VALORACIÓ del treball en xarxa del Consell, segons l'opinió dels participants, l'any 2014
1- PRESA DE DECISIONS I CORRESPONSABILITAT
Més del 90 % estan d'acord en què la presa de decisions en el treball dels grups (priorització de necessitats, disseny i implementació de les accions) és compartida pels diferents actors que participen al Consell
RECULL DE OBSERVACIONS I COMENTARIS:
Es valora que, tot i així, algunes decisions ja venen donades per l'Ajuntament
2- DIVERSITAT / TRANSVERSALITAT
Més del 80 % estan d'acord en què hi ha diversitat d'agents participants al Consell, fet que facilita un abordament més transversal de les problemàtiques socials
RECULL DE OBSERVACIONS I COMENTARIS:
- Potser caldria introduir més agents vinculats a altres àrees de l'Ajuntament. - Mancaria representació del sector educatiu que, tot i dependre Dept. Ensenyament de la Generalitat, podrien aportar una altra visió als diferents temes tractats. - És una llàstima que no totes les entitats que estan representats/des al consell participin a les diferents reunions i jornades
3- INNOVACIÓ / CREATIVITAT
Un 60 % està d'acord en què la metodologia de treball del Consell ha donat resposta a situacions i problemàtiques generalment de forma innovadora, buscant nous enfocaments. Un 40 %, però, no hi està d'acord.
RECULL DE OBSERVACIONS I COMENTARIS:
- Cal continuar avançant en aquest sentit. Cal articular fórmules que facin més actius als ciutadans als què ens volem adreçar en la presa de decisions. - La part realment innovadora és la d'abordar situacions i problemàtiques amb el funcionament del consell, no tant els productes que se n'extreuen
4- OBJECTIUS COMUNS

Més d'un 90 % està d'acord en què que els objectius del pla de treball del Consell són coneguts i compartits per les diferents entitats participants
RECULL DE OBSERVACIONS I COMENTARIS:
No hi ha comentaris
5- COMUNICACIÓ / TRANSPARÈNCIA
Més d'un 90 % estan d'acord en que el treball del Consell és transparent, amb un traspàs de la informació clar i facilitant espais i canals per participar i opinar telemàticament (convocatòries, reunions, correus, web, butlletí, notícies etc.)
RECULL DE OBSERVACIONS I COMENTARIS:
- Bona comunicació via on-line.
6- LIDERATGE
- Un 75 % està d'acord en què que el Consell i els seus grups de treball compten amb un lideratge clar i assumit per totes les parts, enfront d'un 25 % que no hi està d'acord. - Més d'un 80 % valora positivament la dinamització de les reunions presencials., enfront d'un 10 % que no.
RECULL DE OBSERVACIONS I COMENTARIS:
- Lideratge assumit sobretot per part dels membres del Consell que són representants de l'Ajuntament. - En general és poc dinàmica per part dels assistents, no tant per la secretaria tècnica que fomenta el dinamisme.
7- OPERATIVITAT
Més d'un 80 % està d'acord en què que el pla de treball del Consell és operatiu, en tant que els objectius són compartits i es tradueix en accions concretes. Enfront d'un 17 % que no hi està d'acord.
RECULL DE OBSERVACIONS I COMENTARIS:
- Caldria trobar fórmules per millorar l'operativitat.
8- RITME
Més del 80 % consideren que les convocatòries de les reunions de treball i plenaris s'ajusten als ritmes i necessitats de cadascun dels participants. Enfront d'un 17 % que no hi està d'acord.
RECULL DE OBSERVACIONS I COMENTARIS:
- Cal un esforç d'implicació de les entitats membres, fet que no sempre es fa compatible amb el ritme de treball intern.
9- CONFIANÇA /CONFLICTIVITAT
- Més del 80 % està d'acord en què en el treball del Consell s'assegura que tothom se senti còmode i escoltat, tenint en compte les diferències d'interessos i necessitats dels participants. - Més d'un 70 % està d'acord en què els espais de treball del Consell faciliten que es creïn vincles de confiança entre els professionals, enfront d'un 24 % que no hi està d'acord
RECULL DE OBSERVACIONS I COMENTARIS finals
- Aquest punt és molt important. Al final, s'avança si les relacions personals entre els diferents representants són bones.

8- Conclusions i aprenentatges destacats

ALGUNS PUNTS FORTS IDENTIFICATS

- **Garantia de resultats amb valor afegit:** El Consell de Cohesió i Serveis Socials, aglutina diferents iniciatives i interessos a nivell supralocal, municipal i del tercer sector, entitats, associacions, organitzacions sindicals i empresarials. Aquest conjunt d'actors, de recursos, d'experiències i voluntats, permeten obtenir uns resultats difícilment assolibles de forma individual per cada una de les organitzacions que en formem part.

- **Assaig de canvis metodològics i estratègics a partir d'objectius comuns:** que permeten que un Consell Municipal passi de ser un instrument consultiu a ser un instrument operatiu, incorporant funcions d'estudi, priorització, disseny i execució i avaluació de les accions. Els diagnòstics que han anat treballant els diferents grups de treball en les seus respectius àmbits (mapes de recursos, enquesta de suficiència alimentària, informes de dades, fòrums de debat del web etc.) permeten fer una aproximació a la realitat social de ciutat, fomentant l'anàlisi i el debat envers les necessitats socials de la ciutadania i generant i compartint coneixement per a l'orientació general de les polítiques socials.

- **El paper aglutinador :** El Consell juga el rol d'aglutinar voluntats, recursos, subvencions, relacions, en benefici de les necessitats detectades, de les accions comunes que s'han posat sobre la taula, i del treball conjunt entre els diferents serveis, entitats i administracions

- **El desenvolupament d' accions coordinades de lluita contra els efectes de la crisi:**

- *Programa Girona Actua (Grup 1):* accions contra l'atur que també representen ajudes a la contractació per a petites i mitjanes empreses. El programa ha pogut desplegar-se en la seva totalitat aconseguint amb resultats satisfactoris, tot i l'encara elevat estancament d'el mercat de treball i els baixos perfils de ocupabilitat de les persones participants. Això és possible gràcies a la feina d'un equip tècnic molt preparat i a la bona coordinació entre els Serveis Socials, el Servei Municipal d'Ocupació i la resta d'entitats socials, implicades en diferents nivells i circuits de derivació de usuaris. Es consolida així com el programa de mesures ocupacionals i d'iniciativa municipal de referència a Girona.
- *Diagnòstic i accions i contra la pobresa i exclusió social de famílies amb menors (Grup 2):* millora del diagnòstic a nivell de ciutat per articular recursos municipals com la distribució de beques de menjador escolar i l'augment de recursos pel Centre de Distribució d'Aliments, i que permeti identificar, mesurar i quantificar l'abast de les necessitats en infants i adolescents des d'un punt de vista ampli.
- *Projecte Àmbar (Grup 3):* accions adreçades a reduir danys en les relacions personals, familiars i veïnals entre aquelles persones afectades emocionalment per la crisi, afavorint la seva reactivació per superar el desànim i la falta de confiança en si mateixos, recuperant l'autoestima. S'erigeix com un projecte innovador en l'àmbit social, integrat amb èxit a la xarxa de treball dels Serveis Bàsics d'Atenció Social i dels Centres Cívics així com de la de la resta d'entitats de l'àmbit sociosanitari que han col·laborat per fer-lo realitat. Un projecte que té un paper important per si mateix i que complementa la tasca d'altres projectes de inserció sociolaboral, com el Girona Actua. I és que oferir un treball d'acompanyament i apoderament de caire psicològic, pot ser una ajuda important perquè les persones puguin millorar la manera

com afronten les dificultats i la seva capacitat d'enfortiment personal. Obrint noves portes i essent més conscients de les seves potencialitats, de les seves oportunitats i dels seus drets.

- El fet que els grups facin un seguiment dels projectes una vegada aquests ja estan activats, dona no només un valor afegit en la seva part operativa (ampliació dels circuits de derivacions i coordinació de recursos) sinó que garanteix una revisió i un exercici continuat de rendició de comptes enfocat a la **millora de la qualitat, de la comunicació i de la transparència**

ALGUNS PUNTS A MILLORAR IDENTIFICATS

- **Caldria establir mesures per evitar caure en l'esgotament millorant la implicació d'algunes entitats**, tenint en compte la càrrega de les entitats amb menys recursos humans i el nombre elevat de convocatòries, així com reunions i demandes de treball. Per això caldria treballar amb més previsió temporal, de manera que els participants puguin planificar i organitzar-se millor.
- **Caldria revisar els processos i la avaluació dels projectes i del propi treball en xarxa**, per adequar-los als nous reptes i poder identificar necessitats i/o noves problemàtiques socials. Per això caldria no deixar de pensar en noves estratègies d'intervenció conjuntes i altres possibles solucions davant les problemàtiques que no cobreixen els programes impulsats.
- **Caldria enfortir la transversalitat de les accions compartides** aprofitant els projectes que ja estan en funcionament.
- **Caldria redefinir i obrir el debat sobre si cal ampliar i redefinir la composició** dels grups de treball i del propi Consell, per ampliar la participació, millorar la representativitat i poder tenir una mirada més àmplia alhora de diagnosticar, de debatre i de tirar endavant accions.

