



AJUNTAMENT DE REUS

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

Any 2021



INTRODUCCIÓ

El 2021 ha estat el segon any en què el món ha viscut en pandèmia. Durant els primers mesos, el desig principal era que fos recordat com l'any en què s'havia posat punt final a la covid. Malauradament, tot i que ha estat l'any de la vacunació massiva (primera, segona i tercera dosi, de reforç, per a la majoria de la població, inclosa la infància), un fet que ha permès una represa cap a la normalitat irregular (mascareta, distància de seguretat, aforament limitat a l'interior, passaport Covid...), la pandèmia va continuar present tot l'any.

Així doncs, encara que Catalunya supera el 70% de població vacunada amb la pauta completa, el percentatge que els científics van preveure per arribar a la immunitat de grup, aquesta no es produeix per l'aparició de les variants delta i òmicron. Per tot això, ha estat un any de desconcert i sobresalts en molts aspectes i amb diverses onades (punts de contagi de la covid àlgids), la darrera de les quals ha estat la sisena, que va tenir lloc al desembre i va portar moltes persones a fer quarantena, sovint famílies senceres.

Pel que fa a l'economia, el 2021 va acabar amb gairebé 130.000 persones menys a les llistes de l'atur a Catalunya que l'any 2020. Tot i això, encara hi ha unes 369.000 persones a l'atur i la recuperació esperada s'allunya amb una inflació a l'alça i l'amenaça de falta de subministraments.

En l'àmbit social, els temes que han centrat l'agenda pública han estat els següents: l'augment del preu de la llum, la violència vicària i la violència masclista en general i els abusos sexuals a menors.

En l'àmbit polític, hi va haver eleccions al Parlament de Catalunya el 14 de febrer i es van aprovar els pressupostos de la Generalitat de Catalunya el 23 de desembre, amb una despesa de més de 38.000 milions d'euros. El Ple de l'Ajuntament de Reus va aprovar el 22 d'octubre els expedients de pressupostos municipals i ordenances fiscals per a l'exercici 2022 (202.849.910,41 euros de pressupost consolidat: Ajuntament, organismes autònoms i empreses municipals). Durant l'any, ha estat vigent el Pla de Reactivació Econòmica i Social de la ciutat, dotat amb prop de 9 milions d'euros entre 2020 i 2021, amb el doble objectiu d'incidir i corregir la desaceleració econòmica per contribuir al manteniment del teixit productiu i econòmic a la ciutat i de donar resposta a les creixents necessitats socials. Les accions planificades per l'any 2021 s'han estructurat en quatre grans àmbits, i els pressupostos previstos han estat els següents:

- Foment de l'ocupació: 1,2 milions d'euros.
- Suport a l'empresa i promoció de ciutat: 2 milions d'euros.
- Impuls del coneixement i la innovació: 1 milió d'euros.
- Reactivació social: 300.000 euros.

En definitiva, ha estat un any en què hem continuat aprenent a conviure amb la pandèmia.



En aquest context, com ja va quedar palès l'any 2020, les i els professionals de la Regidoria de Benestar Social han continuat treballant per millorar les condicions de vida de la ciutadania, en especial de la més vulnerable.

Així doncs, aquesta memòria recull les dades d'Atenció Social i Comunitària de tot l'any.

Pel que fa a l'organització interna, hi ha dues novetats destacables:

- L'ampliació de les línies telefòniques d'atenció a la ciutadania.
- El canvi del programa de gestió d'expedients socials.

En general **les necessitats prioritàries de la ciutadania de Reus durant el 2021, a les quals s'ha donat resposta**, 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 manca d'estabilitat de les **persones amb alguna malaltia mental i/o addiccions**.

Sobre l'estructura d'aquesta memòria, cal destacar que està organitzada per **àmbits de treball**, dels quals, a continuació, es poden veure els **aspectes específics** i les **dades** més rellevants.

DADES GENERALS: ATENCIÓ INDIVIDUAL I FAMILIAR

Atenció social realitzada pels Equips Bàsics de Serveis Socials:

**9.831 famílies.
i 21.100 persones
ateses.**

- S'han fet 1.309 **entrevistes a l'usuari/ària en el domicili**, que representen el **6% de les atencions**.
- S'han fet 9.973 **entrevistes telefòniques**, que representen el **44% de les atencions**.

**22.293 entrevistes de
seguiment a usuaris.**

- 14% de famílies ateses per primera vegada.
- 12% d'expedients reoberts.
- 20% d'expedients traspassats de primera acollida a continuada.
- 4% d'expedients tancats / resolts.
- 20% de persones ateses sobre la població total (augmenta respecte a l'any 2020).
- 9.417 expedients familiars actius a final d'any.



16.571 entrevistes de coordinació.

- Coordinació amb altres serveis o professionals pel seguiment de les famílies ateses.
- Aquesta xifra continua incrementant (l'any 2020 van ser 15.848 entrevistes de coordinació).

PRIMERA ATENCIÓ: CRIBATGE I PRIMERA ACOLLIDA

El Cribatge telefònic i la Primera Acollida són el punt d'accés als Serveis Socials Bàsics per les persones que s'adrecen per primera vegada o que, tot i tenir un expedient obert, no necessiten una intervenció específica relativa a cap àmbit concret.

CRIBATGE

L'any 2021 s'aposta per un canvi de model en el servei d'atenció telefònica a la ciutadania. Per portar-lo a terme es forma a diverses professionals de forma específica per tal que puguin realitzar un primer Cribatge de la informació. La seva missió és recepcionar, informar, assessorar i derivar a la ciutadania segons les necessitats.

Quan es requereix l'atenció d'un professional es donen dues situacions diferents. D'una banda, si la persona té expedient obert, des de Cribatge telefònic es passa la demanda al referent assignat d'àmbit. D'altra banda, si s'adreça al servei per primera vegada, es deriva la demanda a Primera Acollida.

Les vies d'entrada de les demandes poden ser de diverses maneres: presencial, telefònica, a través de correu electrònic, des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) o mitjançant expedients transversals.

21.231 demandes ateses.

- 35% es resolen amb informació puntual.
 - 30% es deriva a Primera Acollida.
 - 30% es deriva a Àmbits.
 - 5% no localitzats o pendents.
- La mitjana diària ha estat de 86 atencions.
- 975 demandes d'urgència derivades als referents activant un avís addicional.

La via d'entrada d'aquestes demandes ha estat per **telèfon** en un **67%** dels casos; de manera **presencial**, un **27%** i per correu electrònic, a través de la bústia de cita prèvia, un **6%**.



PRIMERA ACOLLIDA

L'equip de Primera Acollida és l'encarregat de fer una valoració i un diagnòstic social inicial, tramitar i gestionar els recursos adients i fer una atenció bàsica que no requereix un seguiment continuat. S'atén a les persones que s'adrecen al servei per primera vegada i que des de Cribatge no s'ha pogut donar resposta a la necessitat plantejada.

Si es detecta que la situació a abordar requereix una atenció més continuada, una situació de possible risc i/o una necessitat d'intervenció, és quan es fa la derivació i traspàs a l'àmbit que més s'ajusti al perfil de la persona usuària i/o al perfil de la unitat familiar. Per tal de garantir la proximitat a la ciutadania, per realitzar aquest tipus d'atenció es distribueixen les professionals en tres zones de la ciutat: est, oest i sud.

Des de Primera Acollida s'atenen també diverses problemàtiques que no necessiten una intervenció continuada, encara que aquesta es pugui allargar en el temps.

4.941 expedients actius durant l'annualitat.

- 50% dels expedients actius de Serveis Socials.
- 4.782 expedients assignats a Primera Acollida es mantenen oberts a tancament d'any.

9.921 persones usuàries actives.

- 47% de les persones usuàries actives de Serveis Socials.

COBERTURA DE LES NECESSITATS BÀSIQUES DE COL·LECTIUS VULNERABLES

Prestacions destinades a pal·liar situacions d'urgència social i adreçades, en gran part, a la cobertura de necessitats bàsiques o en situació de vulnerabilitat energètica.

2.775 ajuts d'urgència.

- 1.297 Ajuts d'aigua (786 subvencions i 511 bonificacions d'Aigües de Reus).
- 262 Ajuts d'urgència social (21 de subministraments, 81 d'òptica i farmàcia, 50 d'habitatge, 31 de manutenció, 23 de transport i 56 d'altres).
- 122 Xecs de Roba Amiga a 52 famílies.
- 279 Targetes moneder (alimentació i higiene).
- 815 Subvencions de pobresa energètica (llum i gas).



ALLOTJAMENTS D'URGÈNCIA

Serveis d'acolliment residencial que supleixen, de manera puntual, la llar familiar en casos excepcionals i d'emergència social.

**187 allotjaments
d'urgència que han
beneficiat a 214
persones.**

- 3.423 pernотacions.
- 66,37% de persones més que l'any 2020.

Servei d'Atenció d'Urgències, servei especialitzat que facilita l'acolliment temporal, de curta durada, a les dones, fills i filles, que han estat sotmeses a situacions de violència masclista, per tal de garantir-ne la seguretat personal. Així mateix, faciliten recursos personals, socials i de suport amb l'objectiu d'afavorir una resolució de la situació de crisi. Oberts vint-i-quatre hores cada dia de l'any.

**4 allotjaments
d'urgència que han
beneficiat a 9
persones.**

- 175 pernотacions.

Serveis d'acollida per persones en situació d'exclusió social. Amb l'objectiu de promoure l'autonomia de la persona i afavorir la possibilitat efectiva de la seva inclusió en la societat de la manera més integradora possible.

12 usuaris/àries.

- 3.702 pernотes (totals).

Servei de tractament i atenció a persones amb problemes d'addiccions amb l'objectiu d'afavorir la rehabilitació i posterior reinserció sociolaboral d'aquest col·lectiu.

**12 persones
beneficiàries.**

- 5 beneficiàries en el programa de Deshabitució.
- 7 beneficiàries en el programa de Reinserció.



XARXA DE DISTRIBUCIÓ D'ALIMENTS

Durant l'any 2021 l'ajuda alimentària ha estat una prioritat.

Les derivacions a la Xarxa de distribució han estat fetes per Serveis Socials, Càritas i Creu Roja.

1.834 derivacions de famílies a la Xarxa de distribució d'aliments.

- S'ha donat cobertura a **5.486 persones**.

GESTIÓ ALIMENTÀRIA

230.770 quilos d'aliments recollits.

- **224.657 quilos** d'aliments recuperats.
- **97%** de recuperació d'aliments recollits.

MENJADOR SOCIAL

56.319 àpats servits al menjador social.

- **56.319 àpats servits en carmanyoles.**
(Per tema de prevenció, no hi va haver servei presencial).

Menjador Casal la Rambla

13 persones grans beneficiàries.

Representa un 30% més que l'any 2020.

TARGETES MONEDER

Els lots d'aliments distribuïts per la xarxa s'han vist **complementats amb una targeta moneder** que permet adquirir **altres productes d'alimentació** (no coberts pel banc dels aliments) **i d'higiene**.

279 targetes moneder.

- **897 persones** beneficiàries de targetes moneder
- Amb recàrregues **cada quinze dies**.



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.
- Dur a terme accions de mediació en les situacions de possibles conflictes.

252 persones ateses al programa.

- 100 persones en seguiment.
- 152 persones s'han atès de manera esporàdica.

El perfil majoritari de les persones en seguiment és: home (76%), autòcton (71%), d'entre 36 i 44 anys (31%) i cobra alguna prestació (57%).

•

El 58% de les atencions s'han detectat des del mateix servei.

- 16% deteccions al carrer.
- 24% deteccions al centre de dia La Illeta.

RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA

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 de l'Ajuntament de Reus es fa el seguiment de les persones amb perfil no laboral o sociolaboral.

203 expedients de RGC actius a tancament d'any.

- 558 persones beneficiàries.
- 0,49% de l'àmbit de Violència.
- 23,65% de l'àmbit de Primera Acollida.
- 22,66% de l'àmbit de Família i Infància.
- 43,84% de l'àmbit d'Ocupabilitat.
- 9,36% de l'àmbit de Gent Gran i Dependència.



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.

**781 llars ateses
amb SAD.**

- 332 SAD social.
- 106 SAD social de seguiment de persones de més de vuitanta anys.
- 386 SAD dependència.
- 623 llars amb servei actiu a fi de l'annualitat.

**1.061 persones
beneficiàries
amb SAD.**

- 594 SAD social.
- 124 SAD social de seguiment de persones de més de vuitanta anys.
- 386 SAD dependència.

Teleassistència (TLSS)

Servei d'atenció immediata en situacions d'emergència mitjançant la connexió de la línia telefònica a una central que funciona 24 hores cada dia de l'any.

**2.142 persones
beneficiàries.**

1.864 llars.

Serveis actius a final d'any:

- 1.818 persones beneficiàries de Teleassistència.
- 1.585 llars amb Teleassistència.

Es manté un temps d'espera per accedir al servei de dotze dies.

Àpats a domicili

Servei que proporciona àpats a domicili, prèviament elaborats, amb l'objectiu de garantir una alimentació adequada a aquelles persones amb dificultats per a preparar-los.

**109 llars amb servei
de menjar a domicili.**

- 99 llars han rebut menjar a domicili per part del menjador social.
- 10 llars han rebut menjar a domicili per part de Creu Roja.

70 serveis activats en data 31 de desembre de 2021.



Banc d'ajudes Tècniques (BAT)

Servei d'assessorament tècnic gratuït en adaptacions domiciliàries i accessibilitat, personalitzat per part d'una terapeuta ocupacional de la Fundació Pere Mata. S'ofereix en condicions de lloguer assequible.

325 materials lliurats.

- 155 noves sol·licituds.
- 40 assessoraments.
- 60 persones usuàries noves, actives amb material en data 31 de desembre de 2021.

La mitjana de temps d'espera per rebre el material és inferior a set dies.

Servei de localització GPS (LOPE)

És un servei de localització adreçat a persones amb deteriorament cognitiu en fase lleu o moderada amb l'objectiu d'allargar al màxim el seu període d'autonomia.

11 persones beneficiàries del LOPE.

- 9 persones beneficiàries actives en data 31 de desembre de 2021.
- 5 altes.
- 2 baixes.

ATENCIÓ A SITUACIONS D'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL

S'atén i es dona 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 visibilitzar la situació social de les famílies en risc, mitjançant un treball transversal amb la participació de tots els agents implicats.

S'hi actua des de dues vessants: la prevenció i la intervenció. El propòsit de la prevenció és vetllar perquè les famílies de la ciutat puguin romandre a les seves llars el màxim de temps possible. La intervenció, en canvi, s'activa amb els desnonaments i amb el realotjament de les famílies en risc d'exclusió residencial.

També es dona suport social als llogaters que formen el parc públic municipal d'habitatges de lloguer social.

514 expedients de desnonaments.

- 44% ocupacions.
- 39% impagaments de lloguer.
- 7% expiracions contracte de lloguer.
- 4% execucions hipotecàries.



D'aquests, el 68,29% són de grans tenidors, mentre que el 28,40% són de propietaris particulars.

15 habitatges tramitats per famílies vulnerables.

- 9 habitatges municipals de la Borsa Habitatge Assequible.
- 6 habitatges de la Mesa emergència.

137 pisos de lloguer assequible.

- 50 habitatges de la Borsa Habitatge Assequible (municipals).
- 87 habitatges de la Mesa emergència (Agència de l'Habitatge de Catalunya).

En tots els casos els contractes realitzats encara són vigents en data 31 de desembre de 2021.

S'ha gestionat l'accés de famílies vulnerables que han perdut l'habitatge a 12 habitatges d'acolliment temporal i d'urgència.

40 ajuts econòmics.

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

72 llogaters.

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

S'ha allotjat, de manera temporal, a 13 famílies vulnerables sense alternativa residencial en habitatges d'acolliment temporal i d'urgència.

410 informes de vulnerabilitat d'habitatge.

S'han tramitat 410 informes per acreditar la vulnerabilitat de la família amb relació a l'habitatge.

Des de 2016 fins al 2021, el nombre d'expedients en què s'ha intervingut per evitar possibles desnonaments i/o reallotjaments ha anat en augment.

L'any 2021 s'han obert 262 expedients nous que se sumen als que ja s'estaven treballant.

La mitjana mensual d'entrada de nous expedients ha estat de 20.

206 llançaments prorrogats pel Jutjat.

- El 95% d'aquestes prorroques s'han sol·licitat des de Serveis Socials.



La problemàtica d'habitatge continua molt viva entre les famílies de la ciutat i es detecta un nombre elevat de famílies en risc de pèrdua d'habitatge o exclusió residencial.

EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Durant l'any 2021 s'han convocat subvencions pels subministraments bàsics i s'ha continuat treballant per aconseguir minimitzar els efectes d'aquesta problemàtica, 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.

555 informes de vulnerabilitat energètica favorables.

- Un mateix **informe** sol·licitat per més d'un **subministrament**:
 - **297, aigua.**
 - **451, llum.**
 - **175, gas.**

També s'ha continuat informant i assessorament la ciutadania a través del Punt d'Assessorament Energètic Individual (PAE).

495 atencions d'assessorament energètic.

- Al 59% de les famílies ateses se'ls hi ha fet alguna **recomanació**:
 - A **67** famílies, canvi de **potència.**
 - A **179** famílies, canvi al **mercat regular.**
 - A **233** famílies, sol·licitar el **Bo Social.**

La **Taula de Pobresa Energètica de Tarragona i Reus** ha continuat treballant en l'elaboració de criteris comuns entre els dos municipis respecte als temes relacionats amb la lluita contra la Pobresa Energètica. El 23 de març de 2021, unes quaranta persones, entre representants polítics i tècnics dels ajuntaments de Tarragona, Reus i altres municipis, de la Generalitat i dels Consells Comarcals del Baix Camp i del Tarragonès, membres d'entitats que treballen en l'àmbit de la pobresa energètica i representants de les empreses subministradores d'energia i aigua, van participar en el **cinquè Plenari** de la Taula de la Pobresa Energètica de Tarragona i Reus. Un Plenari, presidit per la regidora de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus, Montserrat Vilella, i per la consellera i presidenta de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona, Carla Aguilar-Cunill. L'any anterior, amb motiu de la pandèmia, el Plenari es va haver d'ajornar, i aquest es va haver de fer, per primera vegada, en format virtual.



36 auditories energètiques a domicilis.

Les auditories es realitzen en els domicilis de persones vulnerables amb la finalitat de detectar aspectes a millorar en l'eficiència energètica.

ATENCIÓ A LA INFÀNCIA, ADOLESCÈNCIA I FAMÍLIA

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.

827 expedients de l'àmbit d'Infància.

- **1.187 infants i adolescents de 0 a 17 anys atesos.**
- **2.543 persones usuàries ateses** (adultes i menors).
- **147 expedients de risc oberts** (un 7% menys en relació amb l'any anterior).
- **538 expedients de risc acumulat.**
- **50 expedients de risc tancats.**
- **309 expedients de risc greu** atesos en coordinació amb l'**Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)** en data 30 de setembre de 2021.

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

- **61 concedides.**
- **59 famílies beneficiàries.**
- 100% resoltes.

4.138 subvencions de menjador escolar.

- **3.383 concedides.**
- 82% resoltes favorablement.



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

- Es manté la situació de precarietat econòmica de les famílies i la impossibilitat de cobrir les despeses bàsiques: habitatge, subministraments i manutenció.
- Augment de les alteracions psicosocials: augment de detecció de problemes relacionats amb la salut mental i es manté l'ascendència de les derivacions a serveis de salut mental d'adults, infantil i juvenil, estrès familiar i aïllament social.

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 recomanades, tant si estan en el nucli familiar com en un centre o en una família d'acollida.

**639 menors atesos
per l'EAIA.**

- **309** expedient de **risc greu**.
- **197** expedients de **tutela**.
- **178** expedients de **desemparament**.
- **23** expedients **assistencials**.
- **3** expedients de guarda.
- **114** expedients de compromisos **socioeducatius** en seguiment.
- **82** expedients **tancats**.

* Les dades corresponen al període de gener a setembre de 2021.

SERVEI D'INTEGRACIÓ EN FAMÍLIA EXTENSA (SIFE)

És un servei que contempla les tasques derivades de la valoració i formació de la família extensa que vol acollir un 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.



**Seguiment de 79
infants.**

- **58 infants en acolliments amb família extensa.** Una xifra que representa el **39%** dels infants de Reus amb mesura protectora.

* Les dades corresponen al període de gener a setembre de 2021.

Eines de planificació per millorar el benestar de la infància:

- Taula Local de la infància i adolescència de Reus.
- Pla Local Infància Adolescència (PLIA).

Cal destacar també l'Agenda 2030, clau en l'atenció a la infància a Catalunya. Els objectius a assolir són els següents:

- 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.

Altres informacions d'interès

- **Reus «Ciutat amiga de la Infància»:** Al juny, UNICEF atorga el reconeixement a Reus de Ciutat amiga de la infància i al desembre es participa en la trobada Institucional entre els municipis catalans que han obtingut el Reconeixement l'any 2021 i UNICEF Catalunya.
- **Dia Mundial de la Infància:** L'Ajuntament de Reus ho celebra amb diferents iniciatives com la il·luminació en Blau l'edifici de la Capsa Gaudí i la participació en les activitats proposades per UNICEF, que tracten sobre el canvi climàtic.
-

SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIU (SIS)



Servei municipal que du a terme una tasca d'intervenció socioeducativa, no residencial, fora de l'horari escolar, on s'estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics d'esbarjo. D'aquesta manera es compensen les deficiències socioeducatives de les persones ateses, mitjançant el treball grupal o individual, la família i el treball en xarxa i la comunitat.

Per donar una atenció més acurada a infants/joves i a les seves famílies, aquest servei està dividit en 4 línies:

- Servei de suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc social.
- Servei d'atenció diürna: atén infants i joves de 3 a 15 en situació de risc social.
- Servei d'acompanyament socioeducatiu per adolescents en situació de risc social: treball individualitzat amb joves de 16 a 18 anys.
- Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc social: servei que atén les famílies, i que capacita i potencia aspectes de millora de la situació de risc.

341 infants i adolescents participen en activitats SIS.

- **27** infants entre **0 i 3 anys**.
- **297** infants i joves entre **3 i 15 anys**.
- **17 acompanyaments socioeducatius** a adolescents.
- **332** participants en els **serveis d'intervenció amb les famílies**.

Durant el 2021, els grups del SIS també han iniciat un retorn a la participació d'accions comunitàries vinculades, en general, als barris i als centres cívics, d'acord amb les mesures requerides amb motiu de la pandèmia.

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. En concret, són l'Oficina d'Atenció a la Víctima (OAV) i el Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD).

L'Impacte de la Covid en l'atenció a les persones víctimes de violència ha estat:

- Augment de la precarietat econòmica i laboral de les dones víctimes de violència masclista i impossibilitat de cobrir les despeses bàsiques: habitatge, subministraments i manutenció.
- Bretxa digital: manca de competències digitals de les dones víctimes de violència masclista davant de qualsevol tràmit necessari i necessitat de disposar d'aparells tecnològics i de connexió a Internet.



- Augment de la violència domèstica en l'àmbit de la llar per problemes de relació i convivència de les persones convivents al domicili.
- Augment i agreujament dels símptomes i dificultats d'estabilitat de les dones víctimes de violència masclista amb malaltia mental i/o addiccions.

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

- **429 dones ateses per violència masclista.**
- **73** usuàries amb **atenció psicològica.**
- **5** menors amb atencions psicològiques
- **187** usuàries amb **assessorament legal.**
- **6** usuàries **amb allotjament d'urgència.**
- **22 dones ateses pel protocol de violència de gènere de l'Hospital Universitari Sant Joan de Reus.**
- **60 expedients de risc del Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de Tarragona (STAIA).**
- **324 atestats policials en matèria de violència de gènere.**
- **125 dones amb Ordres de Protecció.**
- **33** usuàries amb mòbil del Servei Telefònic d'Atenció i Protecció per a víctimes de la violència de gènere (**ATENPRO**) de Creu Roja.
- **10** usuàries ateses per la Integradora social (TIS) per mediació d'àrab i **35** atencions, acompanyaments i suport en tràmits.

En resum, l'atenció per violència masclista ha anat creixent en els darrers anys.

Altres aspectes a destacar:

- Presentació de la Guia d'Atenció i Prevenció de la Mutilació Genital Femenina (MGF) Taula Local de Reus.
- Posada en marxa del Programa Fil d'Ariadna, d'atenció psicològica especialitzada a menors en situació de maltractaments o en risc de patir-ne.
- Programació de diferents actes amb motiu del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència envers les Dones, que se celebra el 25 de novembre. En aquest marc, Campanya «Fem pinya contra les violències masclistes!», amb l'objectiu de donar a conèixer a la ciutadania, i en especial a les dones més joves, els serveis municipals especialitzats d'atenció a les dones.

ÀMBIT NOVA CIUTADANIA

L'objectiu general és promoure la cohesió social i la integració en una cultura pública comuna, basada en el reconeixement de la diversitat de la societat catalana.

Aquest objectiu s'assoleix a través de diversos serveis i projectes:

- Servei de Primera acollida.



- Informes d'estrangeria.
- Servei de mediació.
- Servei d'Atenció a l'immigrant (SAI).
- Dinamització cívica per a l'emancipació juvenil (joves migrats sols).
-

Servei de Primera acollida

Conjunt d'accions i recursos que responen a les necessitats inicials de formació i informació a les persones nouvingudes. Inclou l'acompanyament, la formació i la certificació d'uns coneixements mínims per facilitar viure i treballar a Catalunya.

207 sol·licituds d'accés al Servei de Primera Acollida gestionades.

- **129** han estat presentades per **homes** i **78** per **dones**.
- **119** persones amb **nacionalitat marroquina**.
- **27** sol·licituds enviades **a través de l'EACAT**.

Mòdul A. Alfabetització en català:

Accions adreçades a conèixer la llengua de la societat d'acollida per tal d'augmentar la capacitat de participar en la vida social i col·lectiva. La Generalitat de Catalunya ha promogut diverses accions vers el coneixement de la llengua catalana realitzades per diferents entitats o serveis com l'Associació de Professionals i Estudiosos en Llengua i Literatura Catalanes (APELLC), el Consorci per la Normalització Lingüística (PNL) i Avant Ebre.

100 persones han superat la formació amb aprofitament.

- **19** persones, **Lletres per Tothom**.
- **17** persones, **Primera Acollida**, formació en línia.
- **20** persones, **Alfabetització**, formació en línia.
- **33** persones, **Alfabetització**.
- **10** persones **EP! Escolta i parla**.

Mòdul B. Coneixements relacionats amb el món laboral:

Es tracta d'un mòdul de 15 hores que fa el Servei d'Ocupació de Catalunya. Des de l'Ajuntament, s'han derivat 123 persones per fer-lo. En concret, s'han desenvolupat 3 accions formatives al Centre Cívic Ponent.



Mòdul C. Coneixements de la Societat Catalana i el seu Marc Jurídic:

Actuació formativa per donar a conèixer el municipi i els serveis de l'entorn de 15 hores de duració que s'ha fet al Centre Cívic Llevant.

**10 accions
formatives.**

- **150** persones **participants**.
- **120** han aconseguit **certificat amb aprofitament**.

Informes d'estrangeria

Aquest any s'han rebut 454 sol·licituds, 174 més que l'any 2020.

**454 sol·licituds
d'informes
d'estrangeria.**

- **214 visites** realitzades per **reagrupament familiar** (INF01-INF04).
- **203 persones** ateses per **arrelament social** (entrevista – INF02).
- **18 persones** ateses per **integració social** (entrevista – INF03).
- **39 sol·licituds** per **renovació per reagrupament familiar** (INF04).

Servei de mediació

S'han realitzat 39 mediacions/traduccions a diferents àmbits de la Regidoria de Benestar Social.

39 mediacions.

- **14** a l'Àmbit de **Gent Gran i Dependència**.
- **8** a l'Àmbit d'**Infància i Família**.
- **8** a l'Àmbit de **Violència**.
- **9** a l'àmbit d'**Habitatge**.

Servei d'Atenció a l'immigrant (SAI)

Es tracta d'un servei que ofereix un assessorament jurídic amb atenció individualitzada en matèria d'estrangeria, que consisteix a resoldre consultes, tramitació d'expedients..., fins a la finalització de la via administrativa davant la Subdelegació del Govern. Es presta de forma telefònica amb cita prèvia.

S'han atès 1.844 consultes. Una dada que respecte a 2020 ha disminuït, atès que s'ha hagut d'incrementar el temps assignat a cada persona donada la complexitat de les gestions telemàtiques dels tràmits a realitzar.

1.844 consultes.

- **608** sobre **nacionalitat**.
- **483** sobre **arrelament social**.
- **337** sobre **renovacions, autoritzacions de residència i de residència i treball**.
- **153** sobre **tràmits de familiars comunitaris**.
- **164** sobre **reagrupació familiar**.
- **30** sobre **asil polític**.
- **69** **Altres consultes**.



Dinamització cívica per a l'emancipació juvenil (joves migrats sols)

S'ofereix suport a l'emancipació i a l'autonomia dels joves migrats sols (jms) amb edats compreses entre els 18 i els 23 anys. A Reus, s'han atès jms de fins a vint-i-sis anys, a causa de la situació d'alguns d'aquests, tot i superar l'edat establerta. Es promou l'autoconeixement del jove per tal que pugui treballar les seves potencialitats i desenvolupar-les. També s'afavoreix el coneixement, la identificació i l'ús de les fonts d'informació, així com la mediació amb l'entorn. A més, es facilita el procés de presa de decisions.

Al llarg del 2021, es va contactar amb 45 entitats i recursos del territori, 16 dels quals col·laboren activament amb el programa.

61 jms atesos.

- 301 entrevistes o intervencions.
- 47 acompanyaments per diferents gestions.
- 110 accions en recursos comunitaris.
- 15 joves escolaritzats en diferents recursos formatius.

Dels 61 jms atesos, 57 són de nacionalitat marroquina (93%).

Altres

S'ha acompanyat a la Comissió Espanyola d'Ajuda al Refugiat-Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat (CEAR-CCAR) en diverses gestions relacionades amb l'acollida al territori de les persones residents al centre i que són sol·licitants de protecció internacional.

Aquest any també s'ha fet seguiment i acompanyament a persones refugiades en situació d'extrema vulnerabilitat que han vist denegada la seva sol·licitud de protecció internacional. S'han atès 32 persones, de les quals 10 són dones i 22, homes.

La Comissió d'Acolliment Lingüístic és el marc on es fan 3 reunions anuals amb diferents actors per treballar la diversitat de recursos lingüístics per a persones nouvingudes al territori.

Aspectes a destacar

Els aspectes que es treballen a l'àmbit estan relacionats amb persones que en la seva gran majoria tenen dificultats per relacionar-se amb l'administració.

Les professionals de l'àmbit són referents de la ciutadania amb la qual es treballa, ja que esdevenen puntals d'informació, assessorament i suport en molts aspectes. Tots els serveis estan molt ben valorats.



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**:

Més de 18.000
persones participen
en
projectes de ciutat.

- **1.041** persones participen en la **Xarxa Esport als Barris**.
- **86** persones participen en el projecte **Condicionament físic**.
- **264** persones participen en el projecte **Conviu l'estiu**.
- **264** persones participen **xerrades informatives**.
- **12.565** persones visiten les xarxes socials dels **plans comunitaris**.
- **356** persones participen en el projecte **Pont entre cultures**.
- **237** persones participen en el projecte **Passeig pel barri**.
- **144** persones participen en el projecte **Convivència i Seguretat**.
- **3.294** persones participen en la **Xarxa Comunitària**.
- **271** persones participen en el projecte **Escola al barri** – Zona Est – Centre Cívic Mas Abelló.
- **3 reunions** del projecte COMSalut.
- **250** persones participen en treballs comunitaris que es fan als centres educatius.
- **92** persones participen en els serveis comunitaris dels instituts.
- **16** persones participen en el projecte **Rossinyol**.

Distribuïdes per zones:

427 persones
participen en
projectes de zona.

- **253** persones participen en projectes de la **Zona Est** – **Centre Cívic Mas Abelló**.
- **162** persones participen en projectes de la **Zona Oest** – **Centre Cívic Mas Abelló**.
- **12** 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 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.

PROGRAMA VOLUNTARIAT

Es tracta d'un servei municipal 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).

Objectius:

- Fer visible i reconèixer l'acció voluntària que fan entitats i persones físiques i les jurídiques sense ànim de lucre, com a expressió de ciutadania activa.
- Coordinar i sumar esforços entre les entitats i l'Ajuntament de Reus en la promoció del voluntariat.
- Aportar instruments i recursos formatius per millorar els coneixements i les aptituds del voluntariat i de les entitats.
- Ampliar el nombre de persones voluntàries de la ciutat i obrir-lo a nous perfils (inclusió social).

Durant el 2021 s'ha iniciat i s'ha impulsat el voluntariat inclusiu, en què persones voluntàries fan voluntariat en entitats on podrien ser usuàries. Una acció en sintonia amb el fet que el Punt del Voluntariat és un servei de la Regidoria de Benestar Social.

Hi ha 59 entitats de diferents àmbits en actiu on es pot realitzar algun tipus de voluntariat i es col·labora amb 9 organismes d'iniciativa social per promoure el voluntariat inclusiu i que els seus usuaris puguin fer de voluntaris en altres entitats.

**185 persones
voluntàries.**

- **160 persones voluntàries vigents** en el llistat de voluntariat (l'any passat hi va haver 56 persones).
- **25 baixes.**



**960 seguiments a les
persones voluntàries.**

- **875** en les entitats.
- **85** en els organismes d'iniciativa social.

Altres aspectes a destacar:

- **Sessions informatives** sobre voluntariat: S'han realitzat dues sessions sobre el Punt de voluntariat, una al Centre de Noves Oportunitats (CNO), amb una assistència de 15 persones i una altra en el marc dels Itineraris Formatius Específics de l'Institut Lluís Domènech i Montaner amb l'assistència de 40 persones.
- Dues **formacions**:
 - Comunicació i assertivitat en el voluntari/ària, organitzada per la Fundació Santa Maria de Siurana a l'Escola de l'Esplai de Tarragona, en què van participar 15 persones voluntàries.
 - Tècniques i recursos per a la captació i selecció de voluntaris, organitzada per la Federació Catalana de Voluntariat Social, en què van participar 13 persones voluntàries.
- Celebració del **Dia Internacional del Voluntariat**: aquest any 2021, s'ha fet un acte de reconeixement als voluntaris/àries i una crida a la ciutadania per iniciar-se al voluntariat el 10 de desembre a la sala Santa Llúcia, al qual van assistir més d'un centenar de persones.

ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

Es treballa amb entitats i serveis que atenen a persones amb discapacitats en diferents àmbits com el social, el sanitari, el cultural, el laboral i el de lleure per millorar la seva qualitat de vida.

S'ha celebrat la reunió del Consell Municipal de la Discapacitat amb la participació d'una trentena d'entitats i han fet possible més de 50 accions.

S'han convocat les comissions d'Accessibilitat arquitectònica, Salut mental, Dia internacional de les persones amb discapacitat i Una Festa Major per a tothom. Dins de l'Accessibilitat arquitectònica s'ha reactivat la subcomissió Pictogrames on hi han participat diferents entitats del Consell Municipal de la Discapacitat, escoles d'educació especial i tècnics municipals amb l'objectiu d'avançar cap a una ciutat més inclusiva.



Més de 50 accions s'han dut a terme durant l'any: presentacions de llibres, concerts, actuacions teatrals i de ball, xerrades, tallers de cuina, de percussió corporal, programes de TV, projecció de documentals, pel·lícules, jornades esportives, curses, visites, taules rodones, *escaperoom* virtual, caminades populars, marxes nòrdiques enquestes, exposicions, il·luminació de la font de la plaça del Nen de les Oques i de la Capsa Gaudí, etc.

Durant el mes de juliol, s'han fet dos casals adaptats per a infants i joves amb TEA i altres trastorns del neurodesenvolupament, organitzats per Aspercamp i Supera't, dels quals 63 participants han rebut subvenció de la regidoria.

S'han adjudicat 274 targetes de bus, de les quals 235 han resultat totalment gratuïtes i 39 amb un descompte del 41,91%.

S'han realitzat 13 ajuts per a transport adaptat al centre de paràlisi cerebral la Muntanyeta, a l'escola Marinada i al Taller Baix Camp.

287 persones han rebut suport a la mobilitat.

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

68 persones han rebut suport a la integració.

- **68** persones beneficiàries d'ajuts de menjador del centre especial de treball **Taller Baix Camp**.

INSERCIÓ SOCIOLABORAL

Aquesta actuació té com a objectiu treballar amb les persones en risc d'exclusió per adquirir les competències i habilitats necessàries que millorin el seu perfil de capacitació laboral i augmentar les opcions de trobar feina. Es tracta de promoure l'apoderament d'aquestes persones i acompanyar-les en el seu itinerari d'inserció laboral i, en conseqüència social, aprofitar la xarxa de serveis i recursos d'ocupabilitat de la ciutat.

Atès que s'ha instaurat la tramitació digital en tots els àmbits, s'han buscat espais ja existents a la ciutat on es pogués fer ús de la tecnologia necessària per aconseguir una certa autonomia de la persona usuària. Respecte a això, cal remarcar que caldria crear nous espais a la ciutat que ofereixin aquests serveis.

446 persones ateses en edat laboral.

- **47 %** són **homes** i **43 %** són **dones**.
- **48 %** tenen **més de 45 anys**.
- **24%** són **analfabets o neolectors** i **34%** tenen el **Certificat d'Estudis Primaris**.
- **34 %** estan **aturades més de 5 o més de 10 anys**.
- **40%** tenen un **nivell baix de català**.
- **44 % no tenen cap noció de les noves tecnologies o necessiten suport**.



43 persones han obtingut un contracte laboral amb un total de 46 contractes.

- **41 en empreses ordinàries.**
- **2 en Plans d'Ocupació** (Treball i Formació).
- **3 en empreses d'inserció.**

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

- **46 a dispositius d'inserció laboral.**
- **72 al programa «Apoderat».**
- **13 a formació d'adults.**
- **26 a formació ocupacional.**
- **10 a competències lingüístiques.**
- **36 a competències digitals.**

*Dispositius d'inserció:

- Programes generals com DIL, Ubica't i Garantía juvenil.
- Programa "Apoderat" (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 ha posat de manifest les conseqüències que la bretxa digital provoca en les persones que es troben en situació de vulnerabilitat. Per això, s'està treballant l'autonomia, tot i que tenen moltes dificultats a causa de l'edat, el nivell d'estudis i les dificultats econòmiques, que també dificulten tenir les eines adequades a la llar (internet, PC...). Malgrat tot, les noves tecnologies s'estan fent imprescindibles en la recerca de feina cosa que fa que per aquestes persones sigui molt difícil la inserció en el mercat laboral.

GENT GRAN I DEPENDÈNCIA

L'objectiu general de l'àmbit és donar una resposta integral a les necessitats dels col·lectius en situació de vulnerabilitat. En concret, a la gent gran i persones en situació de dependència, així com dels seus cuidadors/es.

L'envelliment de la població és una tendència que s'està donant a tot Catalunya. Els canvis sociodemogràfics i econòmics són un dels factors que ha provocat l'increment de demanda del servei.



Segons dades de padró a Reus hi ha 20.197 persones majors de seixanta-cinc anys, que representen el 19% del total de la població.

Població major de 65 anys Reus		
Viuen sols	4.769	24%
En parella	9.120	45%
Més de tres membres	5.729	28%
Residències	580	3%
Total	20.198	100

Atencions realitzades

GENT GRAN I DEPENDÈNCIA	Dades 2021
Entrevistes Totals	9.728
Derivades	339
Seguiment	9.389
Domicili	1.056
Servei Propi	2.173
Telefon	5.158
Correu electrònic	1.272
Coordinacions	10.298
Persones usuàries	6.277

Dependència (gestió PIA)

El Programa individual d'atenció (PIA) és l'instrument que s'utilitza per determinar les modalitats d'intervenció més adequades.

Entrades PIAS (nous)	Total tramitats	Primer acord	Modificacions PIAS	Desistiments	Altres comunicats
933	1.096	264	358	193	281

Comparativa amb les dades de l'any 2020:

- S'han fet 1.204 seguiments.
- Es manté igual el percentatge de persones segons el grau de dependència: 13% Grau I, 35% Grau II i 52% Grau III.

Programa +80 anys

És un projecte d'atenció integral a les persones de més de vuitanta anys que viuen soles i sense suport familiar



La finalitat del programa és:

- Ampliar el coneixement dels ens locals amb relació a la situació de les persones majors de vuitanta anys, per tal de facilitar la prevenció i l'actuació professional.
- Detectar de manera proactiva les necessitats actuals de les persones majors de vuitanta anys i anticipar futures necessitats de suport.
- Prevenir situacions de risc, vulnerabilitat o aïllament social.
- Informar de l'oferta de prestacions, serveis i entitats socials del territori.

Dins del programa es realitzen dues accions:

- **Estudi +80 anys:** adreçat a persones majors de vuitanta anys que no són usuàries dels serveis socials bàsics de la ciutat per tal d'identificar les persones majors de vuitanta anys que són susceptibles de tenir un seguiment per part d'una treballadora familiar.
- **Seguiment +80 anys:** servei d'atenció continuada a les persones de més de vuitanta anys que viuen soles al domicili. L'objectiu és vetllar pel seu benestar i engegar les accions necessàries quan la situació ho requereix amb la finalitat de mantenir i millorar la seva qualitat de vida.

Guaita veí

És una xarxa de prevenció i d'acció comunitària amb la complicitat de l'entorn. Té com a finalitat detectar, reduir i prevenir situacions de vulnerabilitat i/o risc d'aïllament o d'exclusió social que puguin patir les persones grans i a pal·liar els efectes negatius de la solitud no volguda.

S'han rebut 355 demandes d'exploració i intervenció des de diferents serveis (el 73,5% des de Salut).

QUEIXES I SUGGERIMENTS

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

64 queixes
presentades.

- El 80% de les queixes han rebut resposta abans de quinze dies.



SUPORT A LES ENTITATS SOCIALS

1. **Convenis amb entitats públiques: 8.**
2. **Convenis amb entitats privades: 15.**
3. **Subvencions: 4.**
4. **Encàrrecs de gestió: 7.**
5. **Comanda de gestió: 1.**
6. **Convocatòries: 5.**

COMUNICACIÓ: INFORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

Durant el 2021, la **comunicació** ha estat clau per tal que la **Regidoria de Benestar Social informés la ciutadania dels serveis i de les mesures de suport a les persones en situació de vulnerabilitat**. Ha estat l'any de la recta final del **Centre Social El Roser**, un equipament del qual s'ha anat informant puntualment de la seva evolució: licitació dels serveis, trasllat dels personals, etc. De la mateixa manera, la **infància** ha estat un dels temes més tractats, a conseqüència de la posada en marxa del **Pla Local de la Infància i l'Adolescència (PLIA)** i del reconeixement de **Reus com a Ciutat Amiga de la Infància** per UNICEF. També ha estat important sensibilitzar la ciutadania sobre temes com la **salut mental**, que ha afectat de manera especial a la població **jove** amb motiu de la pandèmia, en col·laboració amb les entitats que formen part del **Consell Municipal de la Discapacitat** i del **Festival Psicurt**, ja consolidat. Així mateix, s'ha desenvolupat el **Programa de Prevenció del Suïcidi del servei de teleassistència** adreçat a les **persones grans** que viuen a la ciutat, un dels col·lectius més afectat per la pandèmia. La **gestió alimentària**, amb la consolidació del programa i de la col·laboració establerta amb la Fundació Espigoladors, i la **pobresa energètica**, amb motiu dels canvis en la factura de la llum aprovats pel govern estatal, també han estat temes tractats en diverses ocasions. També s'ha informat de **projectes nous**, com els **jocs pintats del barri Gaudí** i la **Fira d'Entitats i Serveis de la zona Llevant de Reus**.

INFORMAR LA CIUTADANIA

Per informar de tota aquesta activitat, s'han fet **71 notes de premsa** sobre temes tan diversos com la gestió alimentària, la violència de gènere o l'atenció a les persones sense llar o l'estalvi energètic, entre molts altres. També hi ha hagut **rodes de premsa** de la regidora de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus, Montserrat Vilella, per presentar **projectes nous** com la col·laboració establerta amb l'Associació Banc Farmacèutic amb l'objectiu de fer front a la **pobresa farmacèutica** o els temes que més interessin a la ciutadania com **els**



ajuts al menjador escolar o la **subvenció de pobresa energètica**, per exemple.

D'alguns actes i activitats, en lloc de fer nota de premsa, s'informa amb un apunt i imatges a través de les **xarxes socials de l'Ajuntament de Reus (Facebook, Instagram i Twitter)**, tant uns dies previs per anunciar-los com el mateix dia, per penjar les fotos i una breu explicació de com han anat. A més, totes les notes de premsa es penjen també a les xarxes socials.

L'any 2021 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 també n'han informat al respecte en ocasions puntuals. Alguns d'aquests mitjans han fet **entrevistes** a la regidora de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus, Montserrat Vilella, sobre diversos temes d'actualitat: sensellarisme, pobresa, el Centre Social El Roser, etc.

Notes de premsa publicades l'any 2021 per la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus

Gener

- [Surt a licitació l'execució de les obres de la primera fase del projecte Reus Ciutat Inclusiva](#), 5 de gener
- [L'Ajuntament de Reus reforça l'atenció a les persones en situació de vulnerabilitat durant aquest cap de setmana de fred intens](#), 8 de gener
- [Reus posa en marxa el primer Pla Local de la Infància i l'Adolescència amb l'objectiu de ser una ciutat més amable per aquest sector de la població](#), 22 de gener

Febrer

- [L'Ajuntament de Reus aprovarà noves mesures fiscals per a la reactivació econòmica](#), 1 de febrer
- [«Gaudim Junts!», l'aposta del Gaudí Centre per les visites adaptades a persones amb autisme i altres necessitats específiques](#), 18 de febrer
- [La Fundació Espigoladors aporta més de trenta mil quilos de fruita i verdura al Programa de Gestió Alimentària](#), 24 de febrer

Març

- [Empreses d'inserció sociolaboral i expertes en l'acció social gestionaran els serveis del Centre Social El Roser](#), 17 de març
- [Presentació de la Guia d'atenció i prevenció de la mutilació genital femenina](#), 18 de març
- [La Taula de la Pobresa Energètica de Tarragona i Reus reprèn l'activitat amb la celebració del cinquè plenari](#), 23 de març
- [L'Ajuntament licita el subministrament del mobiliari del Centre Social El Roser amb un pressupost de 97.000 euros](#), 31 de març

Abril

- [Reus celebra el Dia Mundial de Conscienciació sobre l'Autisme](#), 1 d'abril



- [Reus celebra el Dia Internacional del Poble Gitano, que enguany commemora el 50è aniversari del 1r Congrés Mundial Romaní, 8 d'abril](#)
- [Presentació a Reus del llibre «150 Tastets de Poblet», solidari amb l'Associació Salut Mental Dr. Tosquelles, 22 d'abril](#)
- [Més persones es podran beneficiar dels ajuts per fer front a la pobresa energètica que es podran sol·licitar fins al 30 de setembre, 28 d'abril](#)

Maig

- [El Punt d'Assessorament Energètic de Reus empodera la ciutadania en l'àmbit dels subministraments energètics, 4 de maig](#)
- [El Punt de Voluntariat organitza jornades gratuïtes de formació per a persones i entitats usuàries del servei, 7 de maig](#)
- [L'AMPA del Col·legi públic d'Educació Especial Alba participa en la presentació del llibre «1 fill inesperat i 1 sofà» aquest divendres al Centre de Lectura, 11 de maig](#)
- [La subvenció al menjador escolar per al curs 2021-2022 es pot sol·licitar fins al 18 de juny, 13 de maig](#)
- [Joves migrants sols que viuen a la ciutat tracten el tema de la igualtat de gènere i fan voluntariat al Trapezi, 14 de maig](#)
- [L'Ajuntament crea els serveis municipals d'alimentació i d'allotjament temporal que oferirà al Centre Social El Roser, 19 de maig](#)
- [Reus crea els serveis municipals d'alimentació i d'allotjament temporal que oferirà al Centre Social El Roser, 21 de maig](#)
- [El Punt d'Assessorament Energètic adverteix que l'horari del consum d'electricitat repercutirà en el cost de la factura a partir de l'1 de juny, 27 de maig](#)

Juny

- [Reus estrena senyalització viària inclusiva amb pictogrames, 1 de juny](#)
- [Mesures davant l'onada de calor i l'alta concentració d'ozó troposfèric, 14 de juny](#)
- [La regidoria de Benestar Social explica els ajuts socials a les associacions de veïns de la ciutat, 16 de juny](#)
- [Reus reprèn el programa «Una festa major per a tothom!» que promou la inclusió en l'àmbit festiu i cultural, 16 de juny](#)
- [Reus rep el reconeixement com a Ciutat Amiga de la Infància, 17 de juny](#)

Juliol

- [Concert solidari per la salut mental aquest dissabte al Jardí de la Casa Rull, 6 de juliol](#)
- [El Festival Psicurt tanca inscripcions amb 239 curtmetratges rebuts sobre la temàtica de la salut mental, 7 de juliol](#)
- [Reus rep el reconeixement com a Ciutat Amiga de la Infància en un acte que es podrà seguir en directe a través d'Internet, 13 de juliol](#)
- [Estalvi de fins al 90% en el cost setmanal dels casals d'estiu adaptats de Reus, que ha estat de 15 euros per a les famílies de la ciutat, 21 de juliol](#)
- [Reus condemna els assassinats dels joves Isaac i Samuel amb la lectura d'un manifest contra la violència d'origen intolerant i un minut de silenci, 23 de juliol](#)
- [Un centenar d'infants fan activitats entorn de la màgia a través del programa «Conviu l'estiu», 27 de juliol](#)
- [El Ple aprova la implantació del servei de distribució d'aliments i del servei residencial d'estada limitada del Centre Social el Roser, 29 de juliol](#)

Agost

- [El Punt de Voluntariat de Reus promou el voluntariat inclusiu i fa una crida a les entitats de la ciutat, 6 d'agost](#)
- [L'Ajuntament de Reus activa el protocol d'actuació per fer front a l'onada de calor, 10 d'agost](#)
- [El Punt d'Assessorament Energètic \(PAE\) de Reus ha fet 25 noves auditories energètiques des de maig fins al juliol, 17 d'agost](#)
- [Benestar Social ha facilitat que 453 infants i adolescents gaudeixin de l'estiu a través del programa "Conviu l'estiu", els casals adaptats i els casals educatius i de lleure, 25 d'agost](#)



- [L'Ajuntament licita el contracte del servei d'alimentació del Centre Social El Roser, reservat a empreses d'inserció sociolaboral](#), 25 d'agost
- [Oberta fins al 30 de setembre la inscripció per a la secció Educurt exprés del festival de curtmetratges Psicurt, adreçada als estudiants](#), 31 d'agost

Setembre

- [L'Ajuntament de Reus resol la majoria de sol·licituds d'ajut pel menjador escolar abans que comenci el curs, tot i rebre'n més que mai](#), 2 de setembre
- [Reus reforça la prevenció del suïcidi de persones grans a través del servei de teleassistència](#), 9 de setembre
- [L'Ajuntament de Reus i el Banc Farmacèutic col·laboren per facilitar medicaments a les persones malaltes en situació de vulnerabilitat](#), 13 de setembre
- [Col·laboració amb l'Associació Dones Ganxetes per informar sobre la nova factura de la llum i donar consells d'estalvi energètic](#), 23 de setembre
- [El Festival Psicurt omplirà Reus i Tarragona de cinema i debat sobre la salut mental](#), 27 de setembre
- [L'alumnat de l'Escola d'Art i Disseny de Reus crearà la imatge del Centre Social El Roser](#), 29 de setembre

Octubre

- [Durant tot l'octubre, les persones joves seran protagonistes del III Mes de la Salut Mental de Reus](#), 1 d'octubre
- [El programa de Gestió Alimentària de Reus rebrà els aliments que es recullen a la primera marató d'espigolades](#), 1 d'octubre
- [Unes 600 persones joves de la ciutat participen en l'acte inicial del Mes de la Salut Mental](#), 8 d'octubre, 8 d'octubre
- [«Distàncies», de Susan Béjar, curtmetratge triomfador per partida doble del Festival Psicurt](#), 14 d'octubre
- [L'Ajuntament reforça la difusió entre el col·lectiu de joves dels serveis d'atenció a la violència masclista](#), 25 d'octubre
- [Reus s'adhereix a la Setmana Europea de l'Energia Sostenible amb diverses accions de conscienciació al carrer i a les xarxes](#), 27 d'octubre

Novembre

- [Una trentena de membres de les entitats del Consell Municipal de la Discapacitat de Reus verifiquen l'accessibilitat del passeig de la Boca de la Mina](#), 3 de novembre
- [L'Ajuntament de Reus projecta jocs pintats al carrer al Barri Gaudí amb l'objectiu d'empoderar a infants i adolescents](#), 5 de novembre
- [Reus celebra el Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat amb un programa d'activitats organitzades per les entitats que treballen en aquest àmbit](#), 15 de novembre
- [Reus se suma a la celebració del Dia Mundial de la Infància](#), 19 de novembre
- [L'Ajuntament de Reus atén 429 dones per violència masclista des de començaments d'any](#), 22 de novembre
- [Reus fa pinya contra les violències masclistes en l'acte institucional del 25N](#), 25 de novembre
- [La Fundació "la Caixa" i CaixaBank renoven el suport als serveis municipals d'atenció a les persones grans i a la infància](#), 25 de novembre
- [L'alumnat del cicle d'educació infantil de l'institut Gaudí explica contes als infants del Servei d'Intervenció Socioeducativa](#), 26 de novembre
- [Fira d'Entitats i Serveis de la zona de llevant de Reus, dissabte al matí a la plaça Abat Oliba](#), 26 de novembre
- [La I Cursa per la Integració de Reus aplega prop d'un centenar de participants per l'esport inclusiu](#), 29 de novembre
- [Inauguració dels jocs pintats del barri Gaudí](#), 30 de novembre
- [El Centre Social El Roser s'estrena amb el trasllat dels primers professionals de la regidoria de Benestar Social](#), 30 de novembre



Desembre

- [Inauguració dels jocs pintats de la plaça Sagrada Família del Barri Gaudí](#), 1 de desembre
- [Reus celebra l'acte institucional del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat amb l'estrena del documental "Kayak no límits, Menorca a cegues"](#), 3 de desembre
- [Reus celebrarà el Dia Internacional del Voluntariat amb un acte de reconeixement a les persones voluntàries i una mostra d'entitats el 10 de desembre](#), 9 de desembre
- [Una desena de persones usuàries del club social "El Porxo" de l'Associació Salut Mental Dr. Tosquelles decoren l'arbre de Nadal de Benestar Social](#), 15 de desembre
- [El festival Psicurt ha col·laborat amb La Marató de TV3 amb l'emissió de tres curtmetratges sobre salut mental](#), 17 de desembre
- [L'Ajuntament de Reus facilita l'arranjament gratuït en les llars de famílies en situació de pobresa energètica per fer-les més eficients](#), 20 de desembre
- [El programa de Gestió Alimentària rep la donació de 2.500 barres de torró de Virginias](#), 23 de desembre

SENSIBILITZAR LA CIUTADANIA

Pel que fa a la sensibilització de la ciutadania amb temes socials, com cada any, des de la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus s'ha fet **difusió** de les activitats programades entorn de **dies Internacionals** determinats, la majoria concentrats els darrers mesos de l'any. La difusió s'ha fet mitjançant informacions a l'**Agenda reus.cat**, a **Intranet**, **cartells i díptics**, en format digital i impresos, **grans cartells al carrer**, **bàners a la web reus.cat**, **apunts a les xarxes socials** de l'Ajuntament de Reus (Facebook, Instagram i Twitter), **espots a Canal Reus TV** i **anuncis als mitjans de comunicació** en paper i en format digital. A més, **algunes activitats es van retransmetre en línia, de manera gratuïta i oberta a tothom, a través de la web i YouTube de l'Ajuntament de Reus**. Enguany, també s'ha informat de la **Setmana Europea de l'Energia Sostenible**.

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

- **Dia Internacional del Poble Gitano**, 8 d'abril
- **Dia Mundial de la Salut Mental**, 10 d'octubre.
- **Setmana Europea de l'Energia Sostenible**, del 25 al 29 d'octubre
- **Dia Mundial de la infància**, 20 de novembre.
- **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.



AJUNTAMENT DE REUS

WEBS

Durant tot l'any l'**actualització del web de la [Taula de la Pobresa Energètica de Tarragona i Reus](#)** ha estat constant, amb motiu dels canvis fets en la factura de la llum i de la pujada del preu de l'electricitat. A més, s'ha convertit la web del **[Programa de Gestió Alimentària](#)** en la web del **[Centre Social El Roser](#)**, **amb el que ha suposat de canvi de disseny i de contingut**. Totes dues webs són gestionades directament des de Comunicació de la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus amb el suport de l'empresa que les va crear i que és responsable del seu bon funcionament, l'Avellana Digital.

COMUNICACIÓ INTERNA

També s'han fet **tasques internes de Comunicació** com, per exemple, la revisió de la memòria de l'any 2020.

Reus, 15 de febrer de 2022