



Institut Municipal Serveis Personals
Badalona

Pla General 2021-2022



Índex

1.	PRESENTACIÓ	3
2.	LÍNIA EDUCATIVA i SOCIAL	4
	• RESPOSTA A LA DEMANDA	4
	• QUALITAT DEL SERVEI	7
3.	SERVEIS DE SUPORT I ESTRUCTURA	9
	• MANTENIMENT	9
	• INFORMÀTICA I SISTEMES D'INFORMACIÓ	10
	• CONTRACTACIÓ	10
	• RECURSOS HUMANS	11
	• COMUNICACIÓ	11
4.	EQUIPS PROFESSIONALS.....	13
	• ORGANITZACIÓ I PLANIFICACIÓ	13
	• IMPLICACIÓ I CORRESPONSABILITAT	13
	• SEGURETAT I SALUT	15
5.	PRESSUPOST	16
	• EQUILIBRI PRESSUPOSTARI	16
	• SEGUIMENT ECONÒMIC	16
6.	IMPLICACIÓ AMB L'ENTORN	18



1. PRESENTACIÓ

Vam acabar l'any 2019 iniciant un procés de reflexió estratègica que ens permetés el 2020 elaborar i aprovar un pla estratègic amb una vigència fins al 2023. El treball es va començar amb l'equip directiu i el consell d'administració, però en el moment de continuar amb els professionals, usuaris i famílies i representants del sector, es va haver d'aturar doncs, la crisi sanitària provocada per la Covid -19 al març, va desencadenar l'estat d'alarma i el context social que va provocar, va requerir de forma prioritària de noves i diverses actuacions.

El 2020 ha transcorregut amb la gestió força complexa de prestar els serveis en el context d'aquesta crisi, de canviar la manera de treballar per afrontar un seguit de situacions no previstes. La resposta va ser satisfactòria, però el cost en pèrdues de salut, estrès i càrrega emocional, i despesa econòmica, ha estat considerable.

Formar-nos i formar als usuaris en la prevenció del virus, en protegir-nos i protegir-los. Adequar i reforçar els serveis de neteja dels centres. Fer els arranjaments i adequacions dels espais per convertir-los en llocs de treball segurs per professionals i usuaris. Adaptar els processos de treball i els plans de contingència als nous requeriments normatius. Atendre les singularitats dels serveis subcontractats, i un llarg etcètera que s'informa en la memòria d'activitats 2020.

Actuacions totes elles que ens han permès continuar donant un bon servei, i incorporar un munt de nous aprenentatges amb els quals enfortir la nostra organització i situar-nos en una millor posició per afrontar el 2021.

En aquest context es presenta el Pla General 2021-2022, de vigència bianual ja que la dimensió de gran part de les actuacions previstes requereixen d'aquest període de temps per desenvolupar-les, tot i això, a l'inici del 2022 presentarem un Pla d'ajust.



2. LÍNIA EDUCATIVA i SOCIAL

Els nostres serveis, tant en l'àmbit educatiu com en el social són clarament especialitzats, la forma d'accedir-hi és a través d'altres serveis de la ciutat i estan sotmesos a la regulació de l'Ajuntament de Badalona i, especialment de la Generalitat de Catalunya, en concret dels Departaments d'Educació i de Treball, Afers Socials i Famílies que són qui ens financen.

Per tant, la programació que els serveis duen a terme està en funció dels objectius estratègics i de les línies d'actuació que ens marquen, d'igual forma passa amb els indicadors d'avaluació, ja que incorporen ratis de resultats i de qualitat que hem d'assolir durant l'exercici.

Dos eixos conformen el model educatiu i social de l'IMSP:

- L'atenció integral, entesa com l'esforç professional per consensuar un model d'atenció que, lluny de ser compartimentat, en funció de les especialitats professionals i dels serveis, aposta per centrar-se en les necessitats i demandes dels usuaris.
- El treball en xarxa, mitjançant la continuïtat de les coordinacions iniciades amb altres dispositius i serveis del territori i la necessària generació d'aliances amb entitats i institucions que afavoreixen la cooperació en projectes comuns que ens permeten reforçar la relació amb l'entorn per poder prestar un millor servei.

RESPOSTA A LA DEMANDA

El nombre d'usuaris a atendre està condicionat per l'espai on es presta el servei, pel finançament que en rebem i per la qualitat que volem assolir. Tot i aquests condicionants, som una organització flexible i dinàmica que s'adapta a les necessitats de la població i per això, periòdicament revisem i actualitzem els objectius específics.



ÀMBIT EDUCATIU

Dues estratègies a nivell directiu seran prioritàries:

1. Elaborar un projecte únic d'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives especials.
2. Gestionar el reconeixement del projecte de suport a l'escola ordinària (CEEPSIR) al Departament d'Educació de la Generalitat, per obtenir el finançament corresponent.

A nivell específic els objectius plantejats són:

- Pla anual Escola Llevant 2020-2021: desenvolupar els objectius definits en el Pla i aprovats pel Consell Escolar el 23/11/2020.
Indicador d'avaluació: assolir el 85% dels objectius del Pla.
- Pla anual Escola Can Barriga 2020-2021: desenvolupar els objectius definits en el Pla i aprovats pel Consell Escolar l'17/12/2020.
Indicador d'avaluació: assolir el 85% dels objectius del Pla.
- Pla anual Escola Maregassa 2020-2021: desenvolupar els objectius definits en el Pla i aprovats pel Consell Escolar el 30/11/2020.
Indicador d'avaluació: assolir el 85% dels objectius del Pla.
- Suport especialitzat a l'escola ordinària (CEEPSIR): donar continuïtat al pla de suport pedagògic i didàctic dels centres educatius per afavorir la inclusió dels alumnes amb necessitats educatives especials. Adaptar el programa i la metodologia a la situació de la pandèmia.
Indicador d'avaluació: assolir el 100% dels objectius del Pla.
- Programa d'escolaritat compartida (ASUEC): actualitzar el Projecte educatiu en relació amb els acords del conveni i preparar la licitació del servei externalitzat.
Indicador d'avaluació: assolir el 100% dels objectius previstos.

ÀMBIT RESIDENCIAL

Es plantegen dues estratègies a treballar a nivell directiu:

1. L'orientació dels serveis cap a l'atenció centrada en la persona.



2. Enfortir el lideratge dels tècnics i elaborar un projecte transversal d'infermeria a totes les residències de gestió pròpia.

A nivell específic els objectius plantejats són:

- Pla anual Servei d'Habitatge: desenvolupar els objectius definits en el Pla anual. Revisar i actualitzar el pla de contingència.
Indicador d'avaluació: assolir el 80% dels objectius del Pla.
- Pla anual Residència de Físics: desenvolupar els objectius definits en el Pla anual. Revisar i actualitzar el pla de contingència.
Indicador d'avaluació: assolir el 80% dels objectius del Pla.
- Pla anual Residència Can Bosch: desenvolupar els objectius definits en el Pla anual. Revisar i actualitzar el pla de contingència.
Indicador d'avaluació: assolir el 80% dels objectius del Pla.
- Pla anual Residència Sant Roc: desenvolupar els objectius definits en el Pla anual. Revisar i actualitzar el pla de contingència.
Indicador d'avaluació: assolir el 80% dels objectius del Pla.
- Residència Domènech i Montaner:
 - Vetllar pel correcte traspàs d'informació amb el canvi d'adjudicatari que gestiona el servei residencial i centre de dia.
 - Fer el seguiment dels objectius i condicions contractuals. Donar comptes al Consell d'Administració dues vegades a l'any.Indicador d'avaluació: assolir el 100% dels objectius previstos.

ÀMBIT INFÀNCIA

Les estratègies per treballar a nivell directiu es concreten en:

1. Potenciar la formació dels professionals, en especial la que està relacionada amb la supervisió clínica i social de casos.
2. Revisar els processos administratius per incrementar la seva informatització i la reducció del consum de paper.

A nivell específic els objectius plantejats són:



- Pla anual del Servei d'Atenció Precoç a la Infància (CDIAP): desenvolupar els objectius definits en el Pla.
Indicador d'avaluació: assolir el 80% dels objectius del Pla.
- Pla anual de l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) :
desenvolupar els objectius definits en el Pla i aprovats pel Consell Escolar el 30/11/2020.
Indicador d'avaluació: assolir el 80% dels objectius del Pla.

PROGRAMES SOCIALS I COMUNITARIS

A nivell específic els objectius plantejats són:

- Plans d'actuació comunitària: Desenvolupar les intervencions socials derivades del Pla Local d'Acció Comunitària Inclusiva, liderades per la Direcció Estratègica de Serveis Socials.
Indicador d'avaluació: assolir el 100% del finançament previst.
- Inserció socio-laboral i d'altres: Executar les actuacions previstes per l'equip tècnic i coordinades per la Direcció Estratègica de Serveis Socials.
Indicador d'avaluació: assolir el 100% del finançament previst.

QUALITAT DEL SERVEI

El nostre compromís amb la qualitat va més enllà del compliment d'indicadors qualitatius que ens vénen marcats pels diferents objectius dels contractes programa o convenis, i que els diferents plans anuals dels serveis recullen i s'orienten per assolir.

Aquest compromís fa referència a la qualitat percebuda i per mesurar-la afavorim espais de participació amb usuaris, familiars i residents en els quals escoltem les seves opinions, amb l'objectiu d'incorporar-les per millorar els serveis que prestem.



Enguany, l'Institut ha de:

- Orientar el model de participació a través dels Consells escolars i dels Consells de centres (en l'àmbit residencial), a la situació de la pandèmia i planificar un mínim de dues sessions a l'any, on representants de la direcció del centre/escola, professionals, usuaris o residents i familiars, coneguin i/o aprovin (en l'àmbit educatiu) els plans anuals, i on es valorin les actuacions i resultats de l'exercici anterior.

Indicador d'avaluació: realitzar el 100% dels Consells previstos.

- Avaluar la qualitat percebuda dels usuaris.

Indicador d'avaluació: assolir una mitjana de puntuació per sobre de 7 en la valoració.

- Gestionar i donar resposta a les queixes, suggeriments, i agraïments dels usuaris, d'acord amb el procediment establert.

Indicador d'avaluació: assolir el 100% de la gestió de les queixes presentades.



3. SERVEIS DE SUPORT I ESTRUCTURA

MANTENIMENT

A partir del 2021, es fa efectiu el traspàs de la gestió i del manteniment de les escoles públiques al Servei d'Obres, Projectes i Manteniment, de la regidoria d'Educació de l'Ajuntament. Tot i aquest traspàs, es preveu un període de transitorietat, per continuar mantenint les escoles públiques, en aquells contractes que tenim vigents, i que afecten a:

- ascensors i aparells elevadors, fins a març de 2022,
- legionel·losi i control de plagues, actualment en fase de licitació i,
- manteniment dels cinc lots de paleta, manyà, pintura, electricitat i acabats d'interiorisme, actualment en pròrroga fins a febrer de 2022.

Pel que fa als edificis i centres de Serveis Socials i Gent Gran, continuarem gestionant el manteniment dels centres que tenim adscrits i, incrementarem dos nous equipaments: Can Bofí Vell i l'SBAS 4B.

Amb relació als centres propis de l'Institut les prioritats durant aquest any les situarem en:

- Millorar les instal·lacions dels edificis propis: mitjançant l'execució de les inversions previstes en el Pla 2017, i planificant noves inversions en el 2021.
Indicador d'avaluació: assolir el 80% de les inversions previstes.
- Finalitzar el procés de l'autorització administrativa de l'escola Maregassa i iniciar el procés a Can Barriga.
Indicador d'avaluació: assolir el 100% dels objectius previstos.
- Definir un pla d'actuació per cercar solucions als problemes estructurals de la residència de Físics i Can Bosch.
Indicador d'avaluació: disposar del Pla.
- Implementar el protocol del manteniment preventiu en els centres propis i avaluar-ne els resultats.
Indicador d'avaluació: assolir el 80% dels objectius del protocol.
- Dotar de vestuaris per a professionals als centres que ho requereixen.



Indicador d'avaluació: disposar del projecte i del calendari d'execució.

INFORMÀTICA I SISTEMES D'INFORMACIÓ

Tenim dissenyades actuacions que ens permetin reforçar la seguretat dels sistemes d'informació i de les dades, en especial les de caràcter personal, i millorar alhora el parc informàtic, per a donar resposta als requeriments de l'entorn.

En concret, els objectius específics són:

- Incorporar l'administració electrònica.
Indicador d'avaluació: assolir el 100% dels objectius.
- Millorar les eines informàtiques i la seguretat de les dades.
Indicador d'avaluació: Llicitar i adjudicar el contracte de l'equipament informàtic.
- Elaborar el procediment per a la destrucció de documentació, i digitalitzar allò que s'hagi de conservar.
Indicador d'avaluació: disposar del procediment i del calendari per la digitalització/destrucció documental.

CONTRACTACIÓ

Els principals esforços en l'àmbit de contractació s'orienten a garantir la vigència dels contractes actius, i per tant a gestionar la seva correcta execució. Tot i això, les necessitats de l'organització generen noves oportunitats de contractació que caldrà planificar-les i prioritzar-les.

Específicament els objectius plantejats són:

- Donar continuïtat a l'execució de la contractació vigent.
Indicador d'avaluació: assolir el 100% de l'execució del calendari previst.
- Planificar les noves contractacions, amb criteris d'eficiència.
Indicador d'avaluació: disposar d'una planificació.



RECURSOS HUMANS

Una de les prioritats ja plantejades en l'anterior Pla, i que no es va poder desenvolupar, va ser la d'executar l'oferta pública d'ocupació aprovada en el 2019. Atès l'elevat percentatge de temporalitat que té l'IMSP, aquesta continua sent la prioritat amb l'objectiu de revertir aquesta situació. Alhora, haurem de donar resposta a les necessitats constants de contractació temporal per destinar els recursos humans necessaris a l'adequada gestió dels serveis, d'acord amb les normes que regulen l'accés a la funció pública. Per tant, donarem prioritat a:

- Executar l'oferta pública d'ocupació aprovada en el 2019.
Indicador: assolir els objectius de promoció interna.
- Aprovar una nova oferta pública que ens permeti avançar en l'estabilització de la plantilla i en cobrir les vacants previstes.
Indicador: disposar de l'oferta aprovada.
- Cobrir les necessitats de contractació temporal mitjançant borses de treball actives.
Indicador: disposar de les bases reguladores aprovades i assolir el 30% de les crides mitjançant aquest procediment.

Tanmateix ens plantegem la revisió dels processos clau de recursos humans per tal de fer-los més eficients, per a l'anàlisi d'aquests processos caldrà la participació de tot l'equip que hi treballa:

- Revisar els processos de RH i informatitzar els que siguin possibles.
Indicador: assolir el 70% dels objectius.

COMUNICACIÓ

En l'àmbit de la comunicació corporativa, continua la vigència de potenciar la visibilitat dels nostres serveis a la ciutat, per incrementar el coneixement que es té dels serveis i, prestigiar la tasca que desenvolupen els nostres professionals. Caldrà també, reforçar la identitat corporativa, tant des de l'ús que fem de la marca com dels serveis



que tenen una projecció externa, per tal de comunicar a la ciutadania i a les institucions la imatge de confiança i qualitat que volem transmetre.

Amb aquest propòsit hem definit els següents objectius:

- Identificar i potenciar els missatges clau o projectes de cada centre/ servei, allò que ens identifica i ens fa confiàbles.

Indicador d'avaluació: publicar un mínim de 2 notícies per centre.

- Renovar la pàgina web d'acord amb criteris d'usabilitat, transparència i participació.

Indicador d'avaluació: disposar d'una nova web.

Tothom qui en forma part de l'Institut participa d'aquests objectius, i col·labora en la mida de les seves possibilitats de la imatge externa que projectem, per aquest motiu, és important mantenir la coherència en la comunicació i traslladar missatges clars i concrets. En aquesta línia:

- Continuar amb la tasca endegada d'anàlisi dels diferents canals de comunicació que tenim actius, per identificar actuacions concretes per cadascun d'ells, des d'on comunicar externament allò que pugui ser rellevant per als nostres grups d'interès.

Indicador d'avaluació: executar un mínim de 2 actuacions acordades pel grup de treball.



4. EQUIPS PROFESSIONALS

ORGANITZACIÓ I PLANIFICACIÓ

Destacàvem a la presentació que la pandèmia sanitària ha generat una sobrecàrrega en els professionals i un desgast en els equips que ens obliguen a situar les prioritats envers els professionals en: recolzar i cuidar, prioritzar, consensuar objectius, proporcionar les eines necessàries per desenvolupar la tasca de la millor manera possible i afavorir espais de reflexió i de reconeixement per la feina realitzada.

També ha posat de manifest la necessitat de regular la modalitat del treball a distància, sempre que el tipus de servei que es presta ho permeti, per això, elaborarem un reglament de teletreball, per a qui voluntàriament es pugui acollir.

En el present Pla, volem fer explícit el nostre compromís amb la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, i per tant, elaborarem un Pla d'Igualtat amb el suport de l'Àrea de Serveis Socials i Participació.

Finalment, dedicarem especial atenció a promoure i millorar la comunicació interna, en especial quan es duguin a terme actuacions que afecten polítiques de recursos humans.

IMPLICACIÓ I CORRESPONSABILITAT

La implicació i la corresponsabilitat dels professionals demostrada al llarg de la pandèmia va suposar l'element fonamental per donar la resposta necessària i superar la crisi sanitària, encara vigent durant el 2021. Per reforçar aquests dos actius proposem millorar la comunicació interna mitjançant:

- Recuperar les reunions d'equip, afavorir els espais de debat i consens de treball.



- Reforçar la cohesió d'equip a través de la implicació individual sobre la participació i la cooperació en el treball en equip.
- Millorar la transparència de les decisions directives per aconseguir que la comunicació interna sigui un valor fonamental en el model de lideratge de l'IMSP.

Objectius tots ells que s'han de veure avaluats i retribuïts, en consonància amb el nivell d'assoliment, dins del tram de productivitat previst per aquest període.

PLA DE FORMACIÓ CONTINUADA

Ens proposem elaborar una Pla de formació a dos anys vista que ens permeti millorar aquelles competències i habilitats dels nostres professionals que reverteixin en la millora de la qualitat del servei, i alhora, reforçar els coneixements que permetin millorar la protecció i la prevenció dels riscos laborals.

Tot i el conjunt de les actuacions que recull el Pla de Formació 2021-2022, destaquem algunes de cada àmbit d'especial rellevància:

- Àmbit educatiu: millorar les competències digitals i reforçar les metodologies en suport conductual positiu.
- Àmbit residencial: la formació en el model d'atenció centrada en la persona, que suposa una metodologia d'atenció a l'usuari i que comportarà haver de revisar i adequar els diferents processos de treball amb els residents i les seves famílies.
- Àmbit infància: la supervisió com a eina d'anàlisi i reflexió de la pràctica professional i l'impuls de bones pràctiques.
- Àmbit de prevenció de riscos: prioritzar les eines per gestionar situacions de fatiga davant la pandèmia, i en prevenció davant la covid-19.
- Equip directiu: impulsar un lideratge basat en hàbits d'aprenentatge en equip.



SEGURETAT I SALUT

L'impuls en la prevenció dels riscos laborals, condicionat per la vigència de la pandèmia i, pels aprenentatges assolits durant l'any 2020, el concretem en el sentit següent:

- Potenciar la formació i la informació, en especial la relacionada amb la covid-19.
- Continuar amb les mesures de seguretat: revisió de 2 plans d'emergència a l'any, i simulacres d'evacuació i/o confinament en tots els centres.
- Implantar el nou protocol d'assetjament sexual.
- Reprendre l'avaluació de risc psicosocial: finalitzar l'àmbit residencial i iniciar l'àmbit educatiu.
- Potenciar la vigilància de la salut, mitjançant una campanya de sensibilització i avaluar els resultats.
- Impulsar l'Àmbit de Prevenció i la participació dels treballadors/res mitjançant el Comitè de Seguretat i Salut i les delegades de prevenció.

El conjunt de les accions recollides dins del Pla de prevenció de riscos laborals seran avaluades i enteses com a assolides quan es realitzin el 90% de les actuacions previstes.



5. PRESSUPOST

EQUILIBRI PRESSUPOSTARI

Iniciem l'any 2021, en situació de pròrroga pressupostaria de 2019, per tant, arrosseguem una delicada situació econòmica que ens obliga a treballar per assolir l'equilibri pressupostari i per a garantir la sostenibilitat de l'organització. Amb aquesta finalitat, i en el context d'emergència per la pandèmia de la Covid-19 encara vigent, hem d'incorporar l'augment d'ingressos que ens permeti fer front a les despeses compromeses, tant pel que fa a capítol 1, en especial les derivades del compliment de ràtios de professional per usuaris atesos; com les despeses de capítol 2, en concret les afectades per l'increment d'imports a conseqüència de l'adjudicació de nous contractes de serveis.

Amb aquest escenari, orientem els esforços en la contenció de la despesa i en incrementar els ingressos mitjançant els següents objectius:

- Seguiment i control de la despesa, en especial la de capítol 1.
- Revisar el model de finançament del Departament d'Educació de la Generalitat, per adequar-lo al cost real del servei.
- Negociar el model de conveni de gestió delegada de la Llar-residència de Salut Mental de Sant Roc.
- Impulsar un nou acord entre l'Ajuntament i el Departament de Treball, Afers Socials i Família, amb relació al contracte – programa.
- Millorar la gestió de les taxes de copagament dels usuaris, a través del procediment de recaptació executiva.

SEGUIMENT ECONÒMIC

Continuarem duent a terme un seguiment acurat de les despeses amb l'objectiu de mantenir la contenció i de revisar l'optimització dels recursos, de forma que ens permeti una eficaç i eficient prestació dels serveis.



Per assolir aquest objectiu és imprescindible la implicació dels professionals, ja que participen activament mitjançant l'assoliment dels indicadors que ens marquen els departaments que ens financen.

D'igual forma, continuarem fent extensiva la participació dels diferents agents en el seguiment econòmic, mitjançant el rendiment de comptes que fem a través dels consells de participació i dels consells escolars. Òrgans que estan formats per professionals, usuaris, familiars i representants de l'administració i on es presenten la memòria, la liquidació de l'exercici, i el pla anual de centre.



6. IMPLICACIÓ AMB L'ENTORN

Mantenim el compromís de treballar en xarxa, és a dir, de generar aliances amb entitats i institucions de la ciutat que ens permetin prestar un millor servei, fer visibles a les persones amb necessitats diverses i a millorar la seva inclusió social.

En aquest Pla, donarem prioritat de forma específica a:

- Col·laborar amb la Taula d'Infància i Adolescència de Badalona (TIAB).
- Participar en el Consell Escolar Municipal i en la Comissió d'Inclusió.
- Impulsar les pràctiques formatives en els nostres centres, mitjançant convenis amb universitats i centres educatius.
- Compartir projectes i bones pràctiques amb les fundacions i entitats de la ciutat que treballen pels drets de les persones amb capacitats diverses.
- Aportar el nostre coneixement en la difusió d'hàbits i prevenció de la salut, així com en el maneig dels trastorns de la conducta infantil.