



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS
SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ
SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ

ESTRATÈGIA D'INTERVENCIÓ SOCIAL AMB PERSONES SENSE LLAR CIUTAT DE VALÈNCIA

2022 – 2027

SEGUIMENT 2022

Març 2023



SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

C/ Amadeo de Saboya, 11, Planta Baixa Pati A - 46010 València

ÍNDEX

1.- PROCÉS DE SEGUIMENT DE L'ESTRATÈGIA	3
2.- GRAU D'EXECUCIÓ DE LES ACCIO	5
3.- ANÀLISI DEL GRAU D'EXECUCIÓ PRESSUPOSTARI	7
4.- RELACIÓ DE LES ACCIONS SEGONS GRAU D'EXECUCIÓ	10
4.1.- Accions executades	
4.2.- Accions parcialment executades	
4.3.- Accions no executades	
5.- CONCLUSIONS	14
ANNEX.- TAULES DE LES ACCIONS DE L'ESTRATÈGIA I INDICADORS 2022	15

INFORME

1.- PROCÉS DE SEGUIMENT DE L'ESTRATÈGIA

El seguiment i avaluació de l'ESTRATÈGIA D'INTERVENCIÓ SOCIAL AMB PERSONES SENSE LLAR CIUTAT DE VALÈNCIA 2022 – 2027 és una fase imprescindible d'esta. L'avaluació es concep així com un procés, que és convenient adoptar en totes les fases del cicle de la intervenció pública, aplicant mètodes sistemàtics i rigorosos de recollida i anàlisi d'informació, amb l'èmfasi posat en la comprensió integral dels impactes, resultats, processos en relació amb els objectius traçats.

Diferenciem en este apartat dos tipus d'operacions respecte a la valoració de l'execució de l'Estratègia: la de seguiment i la d'avaluació.

D'una banda, l'Estratègia estableix que anualment es realitzarà el seguiment i que es dissenyarà un model d'informe periòdic que automatitze en la mesura del possible la funció de monitoratge d'esta. En este informe es reflecteix el seguiment que s'ha dut a terme i el model que es proposa és el que es troba en l'última part d'este informe. Permetrà establir una comparació entre anys i l'extracció de resultats any a any.

D'altra banda i respecte a l'avaluació, l'Estratègia també estableix que s'efectuarà al final de període de vigència d'esta. Es preveu que esta tinga un caràcter participatiu. Tant l'avaluació final com el seguiment anual es traslladaran al Consell d'Acció Social per a la seua informació i participació i es difondran a través dels llits interns i de la web municipal.

L'instrument que ha facilitat el mesurament de resultats en este seguiment han sigut els indicadors de cada acció, dissenyats per endavant i que formen part del Desenvolupament Operatiu de l'Estratègia. Permeten objectivar quantitativament els efectes de les actuacions dutes a terme. La metodologia aplicada en este seguiment es basa en els següents autors:

- Francisco Alvira, 1991. *Monitorización y seguimiento de programas*. En *Metodología de evaluación de programas*. Capítulo 6. Cuadernos metodológicos, núm. 2. CIS
- Ernesto Cohen y Rolando Franco, 1993. *El lenguaje de los proyectos*. En *Evaluación de proyectos sociales*. Capítulo 5. Siglo XXI

Conformement a este mètode, l'avaluació i el monitoratge intern basat en indicadors ha de basar-se en valors mesurables (expedients, persones, derivacions, entrevistes, hores, etc.), per a una anàlisi de cobertura del programa o en este cas de l'Estratègia. Del que es tracta en esta mena de monitoratge és fins a quin punt s'ha arribat en la creació o millora dels servicis que es presten per a satisfer les necessitats del grup objecte del pla.

Com a observació metodològica inicial hem de recordar que l'Estratègia va ser aprovada en el Ple de l'Ajuntament de València del 29 de Setembre. Això condiona de manera important el compliment dels objectius i les accions previstes per a l'any 2022, encara que algunes accions ja s'havien iniciat abans d'entrar en vigor l'Estratègia. En qualsevol cas, les dades que s'aporten en els indicadors comprenen tot l'any 2022.

En esta línia, hem d'indicar que alguns dels indicadors proposats en l'Estratègia s'han modificat al no existir registres per a la seua obtenció, ser dades de difícil localització o no ser de fonts municipals. No sempre el desenvolupament dels suports documentals pot realitzar-se de manera immediata. En la mesura que siga possible s'ha procedit a substituir-los per uns altres que faciliten una informació similar. En exercicis següents s'usaran els mateixos indicadors per a facilitar la comparació i l'observació de l'evolució de dades.

També respecte als indicadors de gènere que conté l'Estratègia, s'han produït algunes dificultats per a aconseguir les dades desagregades per sexe ja que les plataformes informàtiques tenen registres no sempre associats a persones o les entitats en la seua documentació no compten amb ells encara.

Molts mesuraments de seguiment depenen de dades externes de l'Ajuntament. Fonamentalment dels proporcionats per les Entitats. No totes han contestat a les nostres sol·licituds de documentació i, alguns dels indicadors no són recollits per les seues bases de dades.

Finalment, relacionem a continuació les fonts de dades utilitzades en este seguiment:

- Memòria de la Secció d'Atenció a l'Exclusió Social 2022
- Memòria del SAUS 2022
- Memòria del CAST 2022
- Memòria de l'aplicació informàtica municipal Socyal 2022
- Dades del Padró municipal
- Dades proporcionades pels entitats que treballen en el camp de les persones sense llar
- Dades proporcionades per altres servicis municipals
- Dades proporcionades per altres seccions del Servei de Benestar Social i Integració
- Dades proporcionades per l'Institut de Robòtica i Tecnologies de la Informació i Comunicació (IRTIC) de la Universitat de València

2.- GRAU D'EXECUCIÓ DE LES ACCIONS

El grau d'execució de les accions de l'ESTRATÈGIA D'INTERVENCIÓ SOCIAL AMB PERSONES SENSE LLAR CIUTAT DE VALÈNCIA, es reflecteix en la categorització del mateix segons el moment d'execució a final de l'any 2022. En la següent taula es recull el total de les accions previstes per a l'any 2022, 54 en total, segons hagen sigut executades per complet, en part o no hi ha sigut possible dur-les a terme.

Grau d'execució	Nom. d'accions	%
Executades	41	75.9%
Executades parcialment	5	9.3%
No executades	8	14.8%
Total	54	100,0%



Gran part de les accions previstes per a 2022 han sigut executades: un 75.9% respecte del total de 54 accions, és a dir, més de tres quartes parts del que es preveu per a aquell any. Això demostra un bon grau de compliment de l'Estratègia malgrat que es va aprovar bastant avançat l'any. De fet, les accions no executades o parcialment executades han sigut principalment per falta de temps.

Entenem com a accions “executades parcialment” aquelles que al llarg de 2023 s'han iniciat o efectuat alguna gestió per a poder iniciar-les, però que no ha sigut possible concloure íntegrament. Totes elles queden posposades a altres exercicis.

Les accions no executades suposen un 14,8%. Percentatge que es considera baix. Entre estes i les executades parcialment ens situem en un 24%, menys d'un quart del total de les accions. La majoria d'estees accions s'abordaran en l'exercici següent.

Per eixos de l'Estratègia, els resultats del grau d'execució són els següents:

Eix A - Complement de models - les 3 accions previstes han sigut executades, el 100%.

Eix B - Acció permanent - les 9 previstes s'han executat, el 100%.

Eix C - Nous recursos - s'havien previst 7 accions de les quals s'han executat 3, el 42,9%, 2 parcialment i 2 no s'han pogut dur a terme.

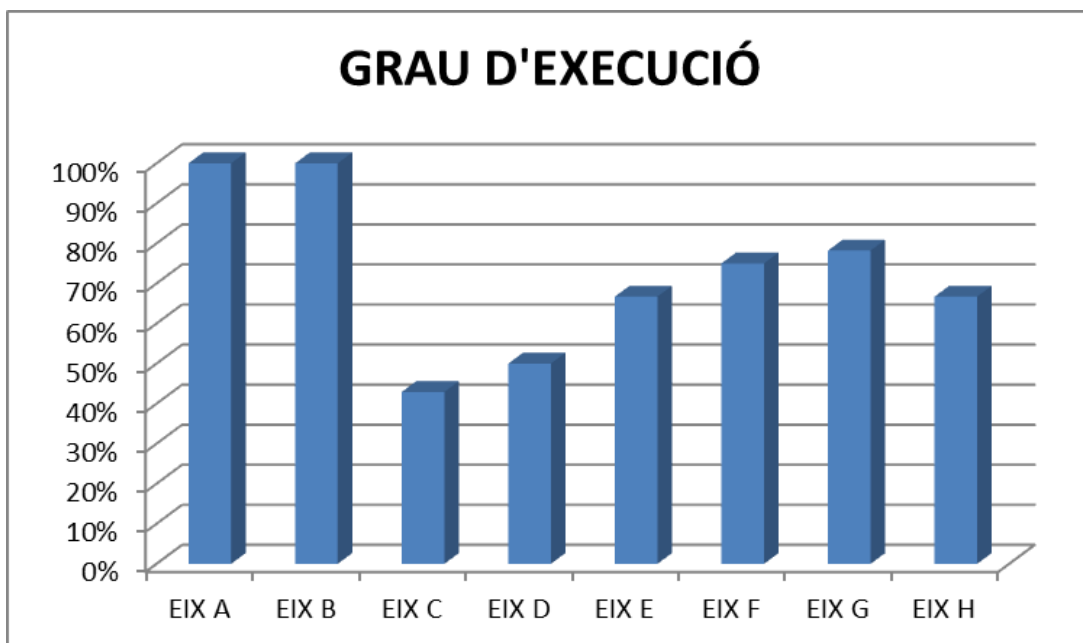
Eix D - Prevenció - es van preveure 2 accions, una s'ha executat, el 50%, una altra no.

Eix E - Estudis i investigacions - de les 3 accions planificades, s'ha executat 2, el 66,7%, una només parcialment.

Eix F - Coordinació - es van planificar 4 accions, de les quals s'han executat 3, el 75% i una només parcialment,

Eix G - Qualitat - es van preveure 23 accions, de les quals s'han executat 18, el 78,2%, una parcialment i 5 no s'han desenvolupat.

Eix H - Emergències - de les 3 accions previstes, s'han executat 2, 66,7% i 1 no ha sigut posible executar-la.



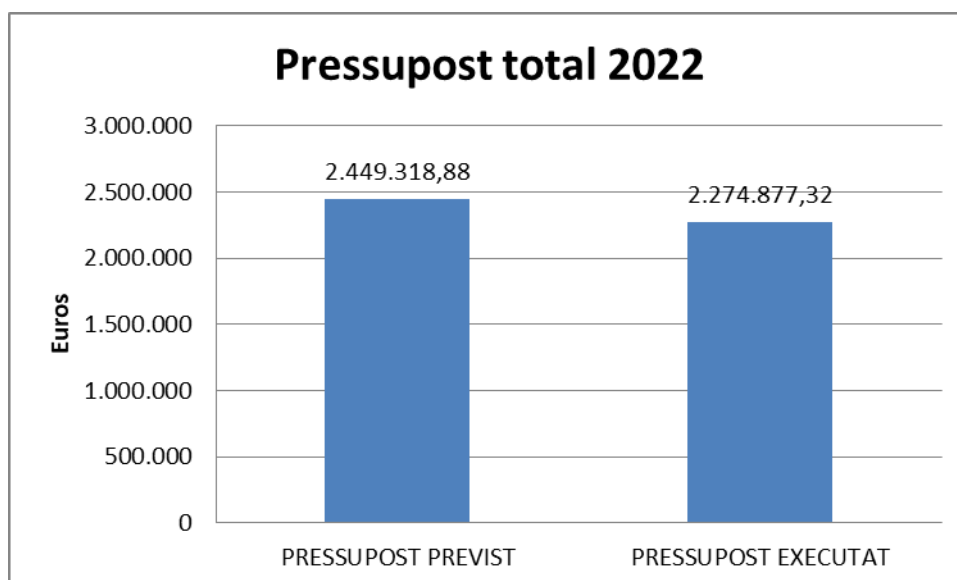
3.- ANÀLISI DEL GRAU D'EXECUCIÓ PRESSUPOSTARI

Es relacionen en la següent taula totes les accions previstes per a l'any 2022, segons el seu grau d'execució, pressupost previst o realització per mitjans propis (M.P), així com el pressupost efectivament executat, acció per acció.

Acció	Grau d'execució	Pressupost previst	Pressupost executat
1.1.	EXECUTADA	2.249.317,88 €	2.249.317,88 €
1.2.	EXECUTADA	M.P.	
1.3.	EXECUTADA	1.800 €	1.800 €
2.1.	EXECUTADA	M.P.	
2.2.	EXECUTADA	M.P.	
2.3.	EXECUTADA	M.P.	
2.4.	EXECUTADA	M.P.	
2.5.	EXECUTADA	M.P.	
3.1	EXECUTADA	M.P.	
3.2.	EXECUTADA	M.P.	
3.3.	EXECUTADA	M.P.	
3.4.	EXECUTADA	M.P.	
4.1.	EXECUTADA	M.P.	
4.2.	PARCIALMENT EXECUTADA	M.P.	
4.4.	NO EXECUTADA	163.200 €	
4.6.	EXECUTADA	M.P.	
4.8.	NO EXECUTADA	M.P.	
4.9.	PARCIALMENT EXECUTADA	M.P.	
4.10.	EXECUTADA	M.P.	
5.4.	EXECUTADA	M.P.	

5.5.	NO EXECUTADA	M.P.	
6.2.	EXECUTADA	15.000 €	18.113,70
6.3.	PARCIALMENT EXECUTADA	M.P.	
6.4.	EXECUTADA	M.P.	
7.1.	EXECUTADA	M.P.	
7.2	PARCIALMENT EXECUTADA	M.P.	
7.3.	EXECUTADA	M.P.	
7.4.	EXECUTADA	M.P.	
8.1.	EXECUTADA	M.P.	
8.2	NO EXECUTADA	M.P.	
8.3.	NO EXECUTADA	5.000 €	
8.4.	NO EXECUTADA	A DETERMINAR	
9.1.	PARCIALMENT EXECUTADA	M.P.	
9.2	EXECUTADA	M.P.	
9.3.	EXECUTADA	M.P.	
9.4.	EXECUTADA	M.P.	
9.5.	EXECUTADA	M.P.	
9.6.	EXECUTADA	M.P.	
10.1.	EXECUTADA	M.P.	
10.2.	EXECUTADA	M.P.	
11.1.	EXECUTADA	M.P.	
12.1.	EXECUTADA	M.P.	
12.2.	EXECUTADA	M.P.	
12.3.	NO EXECUTADA	M.P.	
12.4.	EXECUTADA	M.P.	
13.1.	EXECUTADA	M.P.	

13.2.	EXECUTADA	M.P.	
13.3.	EXECUTADA	M.P.	
14.1.	EXECUTADA	M.P.	
14.3.	EXECUTADA	M.P.	
14.4.	EXECUTADA	15.000 €	5.645,74 €
16.1	EXECUTADA	M.P.	
16.2.	EXECUTADA	M.P.	
16.3.	NO EXECUTADA	M.P.	
Total		2.449.318,88 €	2.274.877,32 €



La majoria de les accions previstes per a l'any 2020 es preveia que ho foren per mitjans propis, és a dir, sense necessitat d'aportar finançament afegit. La raó és que aqueixes accions són de tipus tècnic i poden dur-se a terme mitjançant intervencions professionals, de planificació, coordinació o col·laboració.

Del total de les 54 accions, només 7, el 13%, compten amb finançament (una d'elles a determinar quan fora possible). Respecte d'estees set accions existeix una diferència entre el pressupostat i el realment executat de 174.441,56 euros. Això suposa un nivell d'execució d'un 92,9%.

Fonamentalment el pressupost no gastat correspon a l'acció "4.4. *Posada en marxa d'un projecte de multi-centre municipal d'alta tolerància*", que per manca de personal especialitzat en arquitectura no s'ha pogut licitar el projecte i la direcció d'obra en 2022.

El muntant més important correspon a la primera acció corresponent a la xarxa de servicis i recursos per a persones sense llar que existeixen a la ciutat conveniats i contractats per

l'Ajuntament de València. Esta partida suposa el 92% del pressupost de l'Estratègia corresponent a 2022.

Respecte a l'acció "8.4. Nou CAST. Re-ubicació i ampliació del Centre d'Atenció a Persones sense Sostre", no es va establir un pressupost determinat per la seua difícil quantificació. En 2022 s'ha estudiat el trasllat del CAST a un nou local situat en La Saïdia però no ha sigut possible al no complir amb els mínims requisits necessaris per a poder ser utilitzat. Per tant, esta acció no ha sigut executada en 2022 quedant posposada malgrat la seua imperiosa necessitat.

4.- RELACIÓ DE LES ACCIONS SEGONS GRAU D'EXECUCIÓ

4.1.- Accions executades

1.1. Afavorir i potenciar l'accés a la xarxa des dels variats servicis i recursos socials especialitzats per a persones sense llar a la ciutat, reforçant l'acolliment des de la baixa exigència des dels diferents recursos d'este tipus. (SAUS, Operació fred, Centre El Carme, Mussol, Rehoboth, altres centres de dia...)

1.2. Generació de models d'intervenció orientats a afavorir l'apoderament de les persones sobre els seus propis processos d'inclusió i recuperació, basats en l'enfocament de drets i el respecte a l'autonomia i la capacitat de les persones per a prendre decisions.

1.3. Aplicació dels models "Housing First", "Housing Led" i altres similars avançant en la personalització de les respostes a partir d'un model integrat en el qual s'activen les diferents solucions i opcions en habitatges en funció de les necessitats i la idoneïtat de la persona.

2.1. Atenció i orientació social a les persones que manquen d'habitatge i que es troben en risc o en situació d'exclusió social, manquen de recursos econòmics i relacionals i d'habilitats socials suficients per a cobrir les seues necessitats per a enfortir la seua inclusió en la comunitat i/ o la seua rehabilitació personal fent partícip a les pròpies psl de les decisions sobre els seus propis processos.

2.2. Orientació jurídica. Orientació a les persones sense llar sobre drets, tràmits, i recursos vinculats a regularitzar la seua situació administrativa, documental, legal, etc.

2.3. Acompanyament a les persones sense llar als recursos socials i/o comunitaris existents, tant pel que fa a l'orientació, al seguiment com a l'acompanyament físic.

2.4. Orientació educativa i laboral. Derivació a les persones sense llar a recursos que impartisquen accions en capacitat en competències bàsiques i en formació per a la inserció laboral. Cursos/tallers de formació. Derivació a Projecte València Inserida.

2.5. Selecció de psl per a efectuar consultes sobre necessitats i recursos idonis.

3.1. Informació i assessorament sobre recursos i ajudes per a la cobertura de necessitats bàsiques i d'emergència a les persones en els tràmits i emplenament de formularis per a la tramitació de prestacions de caràcter local, autonòmic i/ o nacional (PEIS, PAES, RVI, IMV...).

3.2. Seguiment social individualitzat mitjançant els Plans Personalitzats d'Intervenció

3.3. Lliuraments de béns destinats a la cobertura de necessitats bàsiques: productes d'higiene, vestuari, mantes i roba d'abric.

3.4. Instal·lació, seguiment i actualització de Tòtems informatius en diversos punts de València per a informació de recursos a Persones sense Llar

4.1. Promoció de l'increment del parc d'habitatges municipals amb la finalitat d'oferir-les com a recurs residencial per a PSL sota fórmules diverses: cessió temporal, lloguer social, programa d'habitatges compartits i supervisats... com a pas previ a l'autonomia.

4.6. Establiment de programes generals i individuals d'acompanyament en l'accés i adaptació a l'habitatge.

4.10. Continuar apostant per l'admissió de persones amb diversitat funcional en recursos públics i privats

5.4. Garantir que la població sense llar resident a la ciutat compte amb un mitjà d'ingrés econòmic estable: pensió, prestacions, rendes autonòmiques o estatals.

6.2. Realització d'un congrés periòdic que permeta exposar els resultats del diagnòstic social obtingut a partir del recompte nocturn així com crear un fòrum de debat, sensibilització i reflexió entorn del fenomen de l'exclusió residencial.

6.4. Inclusió en convenis i contractes amb entitats del tercer sector esforços en la investigació i generació de coneixement del sector del "sensellarisme".

7.1. Amb les entitats del sector: finançament de la coordinació operativa i funcional amb la finalitat de consensuar objectius, línies i propostes d'actuació de cara a l'abordatge del sensellarisme a la ciutat de València donant participació a la població sense llar en el disseny, execució i promoció de les iniciatives.

7.3. Elaboració d'un protocol de coordinació, derivació de casos i ús dels recursos socials entre CMSS-CAST-CAI.

7.4. Amb altres servicis municipals: establir i/o millorar els protocols i llits de coordinació amb altres servicis municipals: Servici de Neteja i Servici de Jardins, Servici de Sanitat i amb altres sistemes

8.1. Determinació del grau de satisfacció de les persones usuàries respecte dels servicis i productes oferits.

9.2. Millora de l'atenció social prestada pel CAST complementant-la amb atenció psicològica especialitzada en el mateix centre a les persones sense llar ateses que ho precisen.

9.3. Oferiment d'assistència sanitària i/o supervisió de tractaments pautats per personal facultatiu

9.4. Acompanyament a persones sense llar als recursos de salut.

9.5. Facilitació de tractaments a través de les ajudes de farmàcia.

9.6. Impuls de l'atenció psicològica específica per a PSL en recursos de PSL.

10.1. Detecció de situacions de vulnerabilitat o exclusió greu en la via pública a través del treball de carrer

10.2. Detecció de situacions de sensellarisme mitjançant la col·laboració ciutadana: recepció de queixes i suggeriments que efectuen veïns i veïnes que observen psl en els seus barris

11.1. Col·laboració en l'aplicació de la normativa vigent sobre l'empadronament de persones sense llar a fi que puguen accedir a diferents prestacions socials

12.1. Establiment de la perspectiva de gènere en pressupostos, plans, programes, protocols, informes que es dissenyen per a la intervenció en PSL.

12.2. Adaptació dels recursos existents a la perspectiva de gènere

12.4. Formació a professionals en matèria d'igualtat i perspectiva de gènere

13.1. Acords amb entitats conveniades per a la modificació de protocols, normes i horaris en els seus recursos.

13.2. Establiment del concepte de la "alta tolerància" en nous convenis, contractes o subvencions.

13.3. Establiment de protocols amb entitats conveniades, en recursos existents i en els quals es puguen crear, que garantisquen la possibilitat de no separar a PSL dels seus animals de companyia.

14.1. Instar l'ampliació de la cobertura i potència de la xarxa Wifi pública municipal en tota la ciutat.

14.3. Instar l'adaptació dels espais públics i privats, albergs, centres de dia/nit per a garantir l'accessibilitat a internet per a PSL.

14.4. Creació d'espais en centres públics: CAST, CAI, CMSS, albergs, centres de dia/nit, etc. per a la recàrrega segura de mòbils.

16.1. Participació i col·laboració en la implementació de plans d'Emergències.

16.2. Promoció d'establiments públics per a l'aïllament en cas d'un nou brot epidèmic.

4.2.- Accions parcialment executades

Totes estes accions seran objecte d'intervenció l'any 2023.

4.2. Establiment d'acords de col·laboració entre els servicis municipals de Benestar Social i d'Habitatge

4.9. Impuls de mecanismes de denúncia d'abusos patits per les persones en situació de sense llar a través de l'oficina municipal de No Discriminació (ONDIS).

6.3. Establiment de llits de col·laboració amb la Universitat de València per a la investigació del fenomen del sensellarisme a la ciutat de València i la creació de l'Observatori sobre PSL

7.2. Amb entitats del sector i grups organitzats de voluntariat que intervenen en el sector de PSL: elaboració d'un mapa d'actors i creació d'una comissió de coordinació amb la finalitat de consensuar objectius, protocols, línies i propostes d'actuació en l'acompanyament social en carrer i en el repartiment d'aliments a València.

9.1. Manteniment de l'acord de col·laboració amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per al control, prevenció i tractament de la tuberculosi en la població sense sostre a través del "Centre de Suport al CAST" i per a millorar l'atenció als problemes de salut a les persones sense llar.

4.3.- Accions no executades

S'especifica després del contingut textual de cada acció, la raó que ha impedit la seua execució.

4.4. Posada en marxa d'un projecte multi-centre municipal d'alta tolerància.

No s'ha pogut comptar amb personal especialitzat en arquitectura pel que no ha sigut possible licitar el projecte i la direcció d'obra en 2022.

4.8. Implementació del Programa de promoció de la salut mental en PSL establint un acord de col·laboració amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública per a la dotació de professionals de la psiquiatria per

a la valoració i tractament de les persones que presenten trastorn mental greu en carrer, en col·laboració amb el CAST i amb les entitats de tercer sector.

No s'han donat condicions d'oportunitat per a abordar esta acció.

5.5. Establiment de la prestació PAES com un suport mínim imprescindible per a perfils amb baixa exigència documental però alt suport cap a la inclusió, davant les limitacions de la RVI i la IMV per a cobrir necessitats de població vulnerable en situació irregular.

No s'han donat condicions d'oportunitat per a abordar esta acció, a causa de la confluència amb altres prestacions de caràcter autonòmic i estatal, Renda Valenciana d'Inclusió (RVI) i Ingress Mínim Vital (IMV) amb preferent demanda per part de les persones ateses.

8.2. Identificació dels compromisos de qualitat i les àrees de millora en els servicis prestats, a través de la Carta de Servicis del CAST.

8.3. Aprovació i publicació de la carta de servicis actualitzada.

Les dues accions anteriors no ha sigut factible dur-les a terme per la impossibilitat de la plantilla actual de dedicar-los el temps que requereixen.

8.4. Nou CAST. Re-ubicació i ampliació del Centre d'Atenció a Persones sense Sostre.

En 2022 s'ha estudiat el trasllat del CAST a un nou local situat en La Saïdia però no complia amb els mínims necessaris sense realitzar obra. Es continuarà intentant localitzar una nova ubicació.

12.3. Estudi de la necessitat i viabilitat en l'establiment de recursos d'allotjament especialment dirigits a dones.

16.3. Protocols amb la Conselleria responsable de Sanitat per a l'atenció específica al col·lectiu de PSL davant una emergència sanitària (proves, vacunacions...).

Respecte a les tres accions anteriors, la data d'aprovació de l'Estratègia (finals de setembre de 2021) va donar poc marge de temps per al compliment d'estees accions. Es posposen.

En l'annex d'este informe, es recullen totes estees accions, els seus agents responsables, i els indicadors de cadascuna, tant pressupostaris com de resultats. A més, quan s'ha considerat necessari s'ha inclòs informació relativa a la seua execució en l'apartat de "observacions" dins de la columna dels indicadors.

5.- CONCLUSIONS

El present informe de seguiment respon al compromís establert en la pròpia Estratègia de rendir comptes, com correspon a l'obligació de les Administracions Públiques i als estàndards de qualitat, a més de monitorar la marxa de l'execució del planificat, establint les bases per als exercicis següents.

Ha resultat de gran utilitat l'haver dissenyat els indicadors de resultats en la mateixa Estratègia, de manera que cada acció ha comptat amb uns mesuraments objectius del grau d'execució, la qual cosa ha permès qualificar-les com executades al complet, parcialment o no executades.

Un factor que ha sigut determinant per al compliment dels objectius ha sigut l'aprovació de l'Estratègia en el ple de l'Ajuntament de València el 29 de Setembre. Alguns d'ells no ha sigut possible abordar-los per l'escàs marge de temps que existia fins al final de l'any 2022.

Podem destacar com les accions més importants no executades la reubicació del Centre d'Atenció a Persones sense Sostre, que precisa amb urgència d'un nou local on poder atendre adequadament les persones que són objecte d'atenció d'este, o la posada en marxa d'un multi-centre municipal d'alta tolerància, que vindrà a completar la xarxa de recursos per a persones sense llar que precisa la ciutat. També serà important aconseguir que la prestació municipal PAES es convertisca en un suport fonamental per a cobrir les necessitats més urgents de la població més vulnerable, almenys, fins que puguen percebre altres com la Renda Valenciana d'Inclusió o l'Ingrés Mínim Vital.

Les accions executades més importants han sigut la continuïtat del manteniment de la xarxa de recursos per a persones sense llar, en diferents modalitats aplicades a les diferents necessitats, l'obertura d'habitatges per a aconseguir l'autonomia d'estees persones seguint el model *Housing First* i *Housing Led*, la cobertura de les necessitats bàsiques, el suport psicològic i jurídic del qual han sigut objecte i l'orientació i acompanyament que se'ls ha facilitat en aspectes com la salut, l'ocupació i la formació.

Bona part de les 54 accions previstes per a 2022 han sigut executades, exactament el 75,9%. Per part seua, el pressupost previst s'ha executat en un 93%.

D'altra banda, les accions no executades suposen un 14,8%, i totes seran objecte d'intervenció en l'exercici següent, igual que les parcialment executades, el 9,3%, que ja han sigut iniciades i en les quals es continuarà treballant.

Estees dades ens permeten considerar que s'ha aconseguit un bon grau de compliment de l'Estratègia en el seu primer any de vigència i que s'han posat les bases per a una adequada continuïtat en els exercicis següents.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ
SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ

ANNEX

TAULES DE LES ACCIONS DE L'ESTRATÈGIA I INDICADORS 2022

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	PRESSUPOST 2022	INDICADORS	RESULTAT
EIX A.- COMPLEMENTACIÓ DE MODELS				
OBJECTIU 1. RESPECTE A LA INTERVENCIÓ, ATESA LA DIVERSITAT DEL FENOMEN DEL SENSELLARISME, L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA OPTA PER LA COMPLEMENTARIETAT DE MODELS PER A DONAR UNA RESPOSTA DIFERENT A CADA SITUACIÓ, ALHORA QUE APOSTA PER MODELS D'INTERVENCIÓ INTEGRALS I CONTRASTATS, BASATS EN L'ENFOCAMENT DE DRETS.				
1.1. Afavorir i potenciar l'accés a la xarxa des dels servicis i recursos socials especialitzats diversos per a persones sense llar a la ciutat, amb el reforç de l'acolliment des de la baixa exigència des dels diferents recursos d'este tipus. (SAUS, Operació fred, Centre El Carme, Mussol, Rehoboth, altres centres de dia...)	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	2.249.317,88 €	Generals: - Nombre de persones allotjades o beneficiàries de: centres d'acolliment o albergs, centres de baixa exigència, centres de dia, habitatges: <i>Dades de l'aplicació informàtica municipal: INFORMACIÓ/ DERIVACIÓ SOBRE RECURSOS D'ALLOTJAMENT: 553 INFORMACIÓ/ DERIVACIÓ A RECURSOS DE PSL: 21</i> De gènere: - Nombre de dones allotjades o beneficiàries de: centres d'acolliment o albergs, centres de baixa exigència, centres de dia, habitatges: <i>en la plataforma informàtica esta dada no està desagregat per sexe</i>	ACCIÓ EXECUTADA
1.2. Generació de models d'intervenció orientats a afavorir l'apoderament de les persones sobre els seus propis processos d'inclusió i recuperació, basats en l'enfocament de drets i el respecte a l'autonomia i la capacitat de les persones per a prendre decisions.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Models d'intervenció generats. (i protocols d'actuació): 5 De gènere: - Inclusió impacte de gènere en cada model d'intervenció generat: 5 Observacions: <i>en els dos nous convenis s'han tingut en compte els models d'intervenció orientats a afavorir l'apoderament de PSL i l'impacte de gènere</i>	ACCIÓ EXECUTADA

<p>1.3. Aplicació dels models "Housing First", "Housing Led" i altres similars avançant en la personalització de les respostes a partir d'un model integrat en el qual s'activen les diferents solucions i opcions en habitatges en funció de les necessitats i la idoneïtat de la persona.</p>	<p style="text-align: center;">SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ</p>	<p style="text-align: center;">1.800 €</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de recursos o habitatges en els quals s'apliquen estes models: <i>En el CAST-. 4. Les dades proporcionades per les entitats ens porten a concloure que, la majoria no tenen pisos a la seua disposició. Aquelles que sí que tenen, apliquen estes models</i> - Núm. persones ateses en habitatges municipals i de les entitats: <i>13 persones en les municipals i 41 en les entitats que han respost. Algunes entitats han contestat que tenen habitatges però no han especificat el nombre de persones allotjades</i> <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inclusió impacte de gènere en cada model d'intervenció generat: <i>En cada model s'ha inclòs l'impacte de gènere</i> 	<p style="text-align: center;">ACCIÓ EXECUTADA</p>
---	---	--	--	--

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	PRESSUPOST 2022	INDICADORS	RESULTAT
EIX B.- ACCIÓ PERMANENT				
OBJECTIU 2. Facilitar l'accés al conjunt de recursos i servicis que enforteixen l'arrelament social de les persones sense llar				
<p>2.1. Atenció i orientació social a les persones que manquen d'habitatge i que es troben en risc o en situació d'exclusió social, manquen de recursos econòmics i relacionals i d'habilitats socials suficients per a cobrir les seues necessitats per a enfortir la seua inclusió en la comunitat i/ o la seua rehabilitació personal fent particip a les pròpies psl de les decisions sobre els seus propis processos.</p>	CAST	M.P.	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de persones ateses en el CAST: 991 - Nombre de persones ateses en Treball de Carrer: 78 - Nombre d'atencions en Treball de Carrer: 745 - Nombre de persones ateses en les entitats socials. Segons l'entitats que han contestat: <ul style="list-style-type: none"> - Natania Rehototh 1.151 persones ateses 7.180 assistències - Natania Baix ensostre 5 persones - Carme 142 persones - FSyC Mussol 186 persones diferents, 4.633 atencions i 2.409 pernoctes - Creu Roja CAUS: 375 persones. 1.344 pernoctes - Accem: 962 persones - Casa Caridad (3 centres):598 persones ateses. 39481 pernoctacions - Caritas Benejacam: 11 persones - SJD: 230 <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de dones ateses en CAST: 213 - 21,5% - Nombre de dones ateses en Treball de Carrer: en la plataforma informàtica municipal esta dada no està desagregat per sexe. - Nombre de dones ateses en entitats socials Segons l'entitats que han contestat i que desagreguen esta dada: <ul style="list-style-type: none"> - Natania Sota sostre. 2 dones - Carme 45 dones - FSyC Mussol 49 dones - Creu Roja CAUS: 72 dones. 1.267 pernoctes de dones - Accem: 103 dones - Casa Caridad (3 centres)41%, 32% i 49% - SJD: 23 	ACCIÓ EXECUTADA



<p>2.2. Orientació jurídica. Orientació a les persones sense llar sobre drets, tràmits, i recursos vinculats a regularitzar la seua situació administrativa, documental, legal, etc.</p>	<p>SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ</p> <p>CAST</p>	<p>M.P.</p>	<p>Generals: Nombre de persones ateses a les quals se'ls ha oferit orientació jurídica en CAST, CAI i entitats socials: <i>Dades de l'aplicació informàtica municipal :</i> CAST: INFORMACIÓ SOBRE ALTRES RECURSOS DE PROTECCIÓ SOCIAL. SISTEMA DE JUSTÍCIA: TRÀMITS: 22. <i>Segons l'entitats que han contestat:</i> Creu Roja CAUS: té este servici en oficines centrals però no proporciona dades. Accem: 136 persones CAI: 220 expedients Casa Caridad: no té este servici Caritas Benajacam: té este servici però no proporciona dades Observacions: De totes maneres l'orientació sobre drets i recursos s'imparteix al llarg de totes les intervencions professionals en tots els recursos, per exemple en casos d'estrangeria. De gènere: Nombre de dones ateses a les quals se'ls ha oferit orientació jurídica en estes centres: en la plataforma informàtica esta dada no està desagregat per sexe. Tampoc les entitats tenen desagregació per sexe en este apartat</p>	<p>ACCIÓ EXECUTADA</p>
--	---	-------------	---	------------------------

<p>2.3. Acompanyament a les persones sense llar als recursos socials i/o comunitaris existents, tant pel que fa a l'orientació, al seguiment com a l'acompanyament físic.</p>	<p style="text-align: center;">CAST</p>	<p style="text-align: center;">M.P.</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de derivacions a recursos per a PSL: 912 - Núm. d'atencions d'informació sobre recursos d'allotjament: 574 - Núm. d'atencions i derivacions a menjadors socials: 256 - Núm. d'ajudes per a allotjament provisional en pensions: 33 - Núm. d'ajudes per a desplaçaments: 309 - Núm. d'ajudes vàries: pròtesis auditives, odontològiques, visuals, taxes, unes altres: 124 - Nombre d'acompanyaments i desplaçaments des del programa de Treball de Carrer: 196 - Acompanyament X-4 i personal del CAST/visites: 1205 - Nombre de seguiments en forma d'actuacions en Socyal: 7.645, una mitjana de 7,7 actuacions de seguiment per persona <p>De gènere:</p> <p>Nombre de dones a les quals se'ls ha acompanyat físicament des del programa de Treball de Carrer i des del programa Habitatge primer: en la plataforma informàtica esta dada no està desagregat per sexe però s'estima que al voltant del 20% correspon a dones.</p>	<p style="text-align: center;">ACCIÓ EXECUTADA</p>
<p>2.4. Orientació educativa i laboral. Derivació a les persones sense llar a recursos que impartisquen accions en capacitatció en competències bàsiques i en formació per a la inserció laboral. Cursos/tallers de formació. Derivació a Projecte València Inserida.</p>	<p style="text-align: center;">CAST</p>	<p style="text-align: center;">M.P.</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de persones derivades al projecte València Inserida i altres: 41 - Nombre de persones contractades i nombre de contractes : 15 persones i un total de 35 contractes <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de dones ateses a les quals se'ls ha oferit este servici en la plataforma informàtica esta dada no es recull com a tal - Nombre de dones derivades al projecte València Inserida: 6 - Nombre de dones contractades i nombre de contractes realitzats a dones: 3 dones i un total de 5 contractes - Nombre de dones derivades des de les entitats socials a recursos d'este tipus: no es compta amb esta dada 	<p style="text-align: center;">ACCIÓ EXECUTADA</p>

<p>2.5. Selecció de psl per a efectuar consultes sobre necessitats i recursos idonis.</p>	<p style="text-align: center;">CAST</p>	<p style="text-align: center;">M.P.</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de persones sense llar participants en processos de consultes: 41 <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de dones participants en processos de consultes: 11 <p>Observacions: <i>En este període s'ha elaborat un llistat de persones susceptible d'intervindre en futures consultes sobre necessitats i recursos idonis.</i></p>	<p style="text-align: center;">ACCIÓ EXECUTADA</p>
<p>OBJECTIU 3. Millorar la cobertura de les seues necessitats bàsiques.</p>				
<p>3.1. Informació i assessorament sobre recursos i ajudes per a la cobertura de necessitats bàsiques i d'emergència a les persones en els tràmits i emplenament de formularis per a la tramitació de prestacions de caràcter local, autonòmic i/ o nacional (PEIS, PAES, RVI, IMV...).</p>	<p style="text-align: center;">CAST</p>		<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'atencions. / Nombre de prestacions tramitades: <i>Dades de l'aplicació informàtica municipal:</i> <u>INFORMACIONS</u> - <i>INFORMACIÓ SOBRE RECURSOS DE PROTECCIÓ SOCIAL. SEGURETAT SOCIAL:</i> 48 - <i>INFORMACIÓ INGRÉS MÍNIM VITAL (IMV):</i> 72 - <i>INFORMACIÓ RENDA VALENCIANA D'INCLUSIÓ (R.V.I.):</i> 49 - <i>INFORMACIÓ / DERIVACIÓ PENSIONS I PRESTACIONS DE LA SEGURETAT:</i> 10 - <u>TRAMITACIONS:</u> - <i>RENTA VALENCIANA D'INCLUSIÓ (RVI-RGIS):</i> 98 <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de dones a les quals s'ha oferit informació sobre recursos i ajudes: <i>Esta dada no està disponible. En la plataforma informàtica esta dada no està desagregada per sexe però s'estima que al voltant del 20% correspon a dones.</i> - Nombre de dones a les quals s'ha tramitat prestacions: <i>Esta dada no està disponible.</i> 	<p style="text-align: center;">ACCIÓ EXECUTADA</p>
<p>3.2. Seguiment social individualitzat mitjançant els Plans Personalitzats d'Intervenció</p>	<p style="text-align: center;">CAST</p>	<p style="text-align: center;">M.P.</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Núm. de Plans Personalitzats d'Intervenció (PPIs) dissenyats respecte del total de persones ateses <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Núm. de PPIs dissenyats a dones respecte del total de persones ateses <p>Observacions: <i>Els PPIs no tenen encara disseny formal definitiu. Este disseny és una competència autonòmica. De totes maneres, tota intervenció respon a un Pla que s'estableix individualment, comptant amb la participació en el mateix de les pròpies psl.</i></p>	<p style="text-align: center;">ACCIÓ EXECUTADA</p>

3.3. Lliuraments de béns destinats a la cobertura de necessitats bàsiques: productes d'higiene, vestuari, mantes i roba d'abric.	CAST	M.P.	Generals: - Nombre de lliuraments: <i>Mantes 334. Bosses de menjar 297</i>	ACCIÓ EXECUTADA
3.4. Instal·lació, seguiment i actualització de Tòtems informatius en diversos punts de València per a informació de recursos a Persones sense Llar	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Data de la posada en marxa dels Tòtems: <i>els tòtems es van instal·lar en 2021</i> - Estadístiques d'ús: - <i>Total d'usuaris/as: 1.592</i> - <i>Mitjana: 4.3 al dia</i> - <i>Dia de màxim ús: 16 usuaris/as</i> - Actualitzacions realitzades: <i>S'han realitzat dues actualitzacions de les bases de dades a demanda d'entitats i una altra en passar el SAUS a 24 hores.</i>	ACCIÓ EXECUTADA

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	PRESSUPOST 2022	INDICADORS	RESULTAT
EIX C.- NOUS RECURSOS				
OBJECTIU 4. Parar atenció integral a les persones sense llar mitjançant la creació de nous recursos més ajustats a les seues necessitats oferint un sistema plural, flexible i divers d'allotjament. L'objectiu és que la persona pugua realitzar un procés d'inclusió apostant progressivament per un model d'allotjament que reproduísca les condicions d'una llar, per a evitar l'estigmatització i inserir a les persones en les millors condicions d'inclusió social i oferint sempre que siga possible habitacions individuals i espais de convivència no massificats, tot això des de la perspectiva del reconeixement de l'accés a l'habitatge com a dret universal.				
4.1. Promoció de l'increment del parc d'habitatges municipals amb la finalitat d'oferir-les com a recurs residencial per a PSL sota fórmules diverses: cessió temporal, lloguer social, programa d'habitatges compartits i supervisats... com a pas previ a l'autonomia.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Nombre d'habitatges municipals destinats com a recurs residencial per a PSL: <i>4</i> - Nombre de persones que han entrat en habitatges: <i>13</i> De gènere: - Nombre de dones allotjades en habitatges municipals destinats com a recurs residencial: <i>0</i> Observacions: <i>Es tracta d'habitatges aportats pel Servei d'Habitatge per a persones sense llar.</i>	ACCIÓ EXECUTADA

<p>4.2. Establiment d'acords de col·laboració entre els serveis municipals de Benestar Social i d'Habitatge</p>	<p>SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ</p>	<p>M.P.</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acords de col·laboració conformats. <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inclusió de mesures d'impacte de gènere en els acords de col·laboració conformats <p>Observacions: <i>Es va mantindre una reunió el mes de juliol amb el Servei d'Habitatge per a arribar a un acord de col·laboració. Pendent de materialitzar-se.</i></p>	<p>ACCIÓ PARCIALMENT EXECUTADA</p>
<p>4.4. Posada en marxa d'un projecte de multi-centre municipal d'alta tolerància.</p>	<p>SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ</p>	<p>163.200 €</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data de posada en marxa del centre <p>Observacions: <i>No s'ha pogut avançar en el concurs per a l'edificació del multicentre per absència de l'arquitecte municipal que s'havia fet càrrec. De totes maneres s'ha realitzat un projecte arquitectònic base.</i></p>	<p>ACCIÓ NO EXECUTADA</p>
<p>4.6. Establiment de programes generals i individuals d'acompanyament en l'accés i adaptació a l'habitatge.</p>	<p>CAST</p>	<p>M.P.</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de persones allotjades en habitatges municipals o d'entitats. <i>Municipals: 12</i> - Nombre de programes implementats. CAST: 12 De les entitats consultades i que tenen habitatges han respost: - <i>Natania Baix sostre 5</i> - <i>Càritas Benjacam: 11</i> <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número dones allotjades en habitatges. <i>Municipals: 0.</i> <i>De les entitats consultades i que tenen habitatges una ha respost que 2 corresponen a dones.</i> 	<p>ACCIÓ EXECUTADA</p>
<p>4.8. Implementació del Programa de promoció de la salut mental en PSL establint un acord de col·laboració amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública per a la dotació de professionals de la psiquiatria per a la valoració i tractament de les persones que presenten trastorn mental greu en carrer, en col·laboració amb el CAST i amb les entitats de tercer sector.</p>	<p>CAST</p>	<p>M.P.</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data d'entrada en vigor d'Acord amb Salut Mental. - Data d'assignació d'un/a professional que desenvolupe el programa en el CAST. - Nombre de persones ateses en este programa. - Col·laboracions amb entitats del tercer sector pare estes fins <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Col·laboracions amb entitats del tercer sector pare estes fins <p>Observacions: <i>Posposada per raons d'oportunitat, no s'han donat les condicions per al seu desenvolupament. Tanmateix, malgrat això, en el CAST s'atenen els casos de trastorns mentals que es presenten amb els seus propis mitjans (veure dades en l'acció 4.10).</i></p>	<p>ACCIÓ NO EXECUTADA</p>

<p>4.9. Impuls de mecanismes de denúncia d'abusos patits per les persones en situació de sense llar a través de l'oficina municipal de No Discriminació (ONDIS).</p>	<p style="text-align: center;">CAST</p>	<p style="text-align: center;">M.P.</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de denúncies d'abusos patits per les persones en situació de sense llar a través de l'oficina municipal de No Discriminació (ONDIS). <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporció de denúncies d'abusos patits per dones en situació de sense llar a través de l'oficina municipal de No Discriminació (ONDIS), respecte del total de denúncies <p>Observacions: <i>S'han mantingut contactes amb la ONDIS per a l'execució de l'acció. Es posposa a 2023.</i></p>	<p style="text-align: center;">ACCIÓ PARCIALMENT EXECUTADA</p>
<p>4.10. Continuar apostant per l'admissió de persones amb diversitat funcional en recursos públics i privats</p>	<p style="text-align: center;">CAST</p>	<p style="text-align: center;">M.P.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Generals: - Núm. d'adaptacions en recursos públics i privats per a una millor accessibilitat: <i>dos dels pisos adjudicats a la Secció l'any 2022 s'han adaptat a persones amb diversitat funcional. De les entitats consultades no consta cap adaptació.</i> - Núm. persones amb diversitat funcional ingressades en recursos públics i privats: <i>De les entitats consultades, una d'elles refereix que almenys 48 persones ateses (29%) tenen qualificació de minusvalidesa igual o superior al 33%.</i> - Núm. de bases de dades modificades per a fer constar la diversitat funcional: <i>De les entitats consultades cap fa constar esta dada.</i> - Núm. de persones amb discapacitat ateses: Dades de l'aplicació informàtica municipal: <i>127, el 12,8% del total</i> - <i>De les entitats consultades, una d'elles refereix que almenys 48 persones ateses (29%) tenen qualificació de minusvalidesa igual o superior al 33%.</i> - Núm. d'intervencions per salut mental: <i>59</i> <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporció de dones amb diversitat funcional ingressades en recursos públics i privats - Núm. de dones amb discapacitat ateses: <i>37, el 30% del total de persones amb discapacitat ateses.</i> 	<p style="text-align: center;">ACCIÓ EXECUTADA</p>

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	PRESSUPOST 2022	INDICADORS	RESULTAT
EIX D.- PREVENCIÓ				
OBJECTIU 5. La prevenció ha d'entendre's com una àrea d'intervenció més amb les PSL. En prevenció primària, l'objectiu és evitar que les persones víctimes de desnonaments o desallotjaments o altres situacions es veguen abocats al sensellarisme. En prevenció secundària, evitar la cronificació i les situacions de discriminació o violència contra les psl. I així mateix crear una cultura de comprensió i solidaritat davant les situacions de sensellarisme				
5.4. Garantir que la població sense llar resident a la ciutat compte amb un mitjà d'ingrés econòmic estable: pensió, prestacions, rendes autonòmiques o estatals.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Numere de PSL a les quals s'ha tramitat o han accedit a pensió, prestacions rendes autonòmiques o estatals: <i>Dades de l'aplicació informàtica municipal:</i> - <i>Informació sobre Recursos de Protecció Social. Seguretat Social.: 48</i> - <i>Informació Ingrés Mínim Vital (IMV): 72</i> - <i>Informació Renda Valenciana d'Inclusió (RVI): 49</i> - <i>Informació / Derivació Pensions i Prestacions de la Seguretat: 10</i> - <i>Tramitació Renda Valenciana d'Inclusió (RVI-RGIS) 49</i> De gènere: - Nombre de dones SH a les quals s'ha tramitat o han accedit a pensió, prestacions rendes autonòmiques o estatals: <i>L'aplicació informàtica no permet en esta dada la desagregació per sexe en tractar-se d'atencions, no de persones.</i>	ACCIÓ EXECUTADA

5.5. Establiment de la prestació PAES com un suport mínim imprescindible per a perfils amb baixa exigència documental però alt suport cap a la inclusió, davant les limitacions de la RVI i la IMV per a cobrir necessitats de població vulnerable en situació irregular.	CAST	M.P.	Generals: - Número de PAES tramitats: 1 <i>Dades de l'aplicació informàtica municipal:</i> - INFORMACIÓ SOBRE PRESTACIONS ECONÒMIQUES PEIS, DEPENDÈNCIA, RENDA, ETC): 136. De gènere: - Nombre de dones amb PAES tramitats: 0	ACCIÓ NO EXECUTADA
---	------	------	---	--------------------

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	PRESSUPOST 2022	INDICADORS	RESULTAT
EIX E.- ESTUDIS I INVESTIGACIONS				
OBJECTIU 6. Estudiar i investigar el fenomen del sensellarisme identificant els factors estructurals que intervenen en ell amb la finalitat d'aplicar els seus resultats en la intervenció social específica, especialment en les àrees d'habitatge, ocupació, salut i igualtat i no discriminació.				
6.2. Realització d'un congrés periòdic que permeta exposar els resultats del diagnòstic social obtingut a partir del recompte nocturn així com crear un fòrum de debat, sensibilització i reflexió entorn del fenomen de l'exclusió residencial.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	15.000 €	Generals: - Data dels congressos: - 21/2/22: <i>Presentación pública de les primeres dades.</i> - 14/12/22. <i>Congrés Internacional d'Inclusió Residencial a València.</i>	ACCIÓ EXECUTADA
6.3. Establiment de llits de col·laboració amb la Universitat de València per a la investigació del fenomen del sensellarisme a la ciutat de València i la creació de l'Observatori sobre PSL	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Dates d'acords de col·laboració Observacions: <i>Al llarg de 2022 s'ha negociat amb la Universitat de València esta acció amb la finalitat d'arribar a un conveni de col·laboració</i>	ACCIÓ PARCIALMENT EXECUTADA
6.4. Inclusió en convenis i contractes amb entitats del tercer sector esforços en la investigació i generació de coneixement del sector del "sensellarisme"	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Nombre de convenis en els quals s'introdueix este concepte: 2	ACCIÓ EXECUTADA

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	PRESSUPOST 2022	INDICADORS	RESULTAT
EIX F.- COORDINACIÓ				
OBJECTIU 7. Millorar els llits de coordinació operatius i sistematitzats amb centres d'atenció primària bàsica de Serveis Socials, amb les entitats de la societat civil que treballen en el sector, amb altres serveis amb competència en PSL i amb la resta de sistemes implicats (habitatge, ocupació, salut, especialment).				
7.1. Amb les entitats del sector: finançament de la coordinació operativa i funcional amb la finalitat de consensuar objectius, línies i propostes d'actuació de cara a l'abordatge del sensellarisme a la ciutat de València donant participació a la població sense llar en el disseny, execució i promoció de les iniciatives.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: <ul style="list-style-type: none"> - Núm. reunions de coordinació: S'estimen en unes 80 - Nombre d'acords/procediments adoptats: 5 - Número de PSL participants en el disseny, execució i promoció de les iniciatives: <i>En 2022 no ha estat preparat el dispositiu de participació.</i> De gènere: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de dones SH participants en el disseny, execució i promoció de les iniciatives: <i>En 2022 no ha estat preparat el dispositiu de participació.</i> 	ACCIÓ EXECUTADA
7.2. Amb entitats del sector i grups organitzats de voluntariat que intervenen en el sector de PSL: elaboració d'un mapa d'actors i creació d'una comissió de coordinació amb la finalitat de consensuar objectius, protocols, línies i propostes d'actuació en l'acompanyament social en carrer i en el repartiment d'aliments a València.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ CAST	M.P.	Generals: <ul style="list-style-type: none"> - Data d'elaboració del mapa d'actors: 31/12/22 - Data de creació de la comissió coordinadora. - Nombre de reunions anuals Observacions: <i>S'han iniciat les gestions que continuaran en 2023.</i>	ACCIÓ PARCIALMENT EXECUTADA
7.3. Elaboració d'un protocol de coordinació, derivació de casos i ús dels recursos socials entre CMSS-CAST-CAI.	SECCIÓ DE S. S. GENERALS I SECCIÓ D'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: <ul style="list-style-type: none"> - Data de posada en marxa del protocol: <i>Gener 2022</i> - Revisions i actualitzacions: <i>No s'han realitzat revisions.</i> 	ACCIÓ EXECUTADA
7.4. Amb altres serveis municipals: establir i/o millorar els protocols i llits de coordinació amb altres serveis municipals: Servei de Neteja i Servei de Jardins, Servei de Sanitat i amb altres sistemes	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ CAST	M.P.	Generals: <ul style="list-style-type: none"> - Reunions de coordinació entre els serveis. 2 Observacions: <i>Se ha modificat en este període el protocol acordat amb el servei de neteja, Parcs i Jardins i la OAM de Parcs, Jardins i Biodiversitat urbana. També s'ha modificat el protocol de SAUS amb emergències sanitàries per posada en marxa del servei 24 hores.</i>	ACCIÓ EXECUTADA

ACCIONS	AGENT RESPONSABLE	PRESSUPOST 2022	INDICADORS	RESULTAT
EIX G.- QUALITAT				
OBJECTIU 8. Incrementar la qualitat dels servicis que es presten, ampliant la cobertura, millorant l'eficiència i l'atenció a la ciutadania per a aconseguir una atenció integral				
8.1. Determinació del grau de satisfacció de les persones usuàries respecte dels servicis i productes oferits.	CAST	El propi de la Secció de Planificació i Innovació M.P.	Generals: - Resultats anuals de les enquestes sobre grau de satisfacció de les persones ateses en el CAST: <i>S'han respost 424 qüestionaris durant 2022:</i> - <i>Sexe de les persones que contesten: Dones 43,1% - Homes 54,1% - Altres 2,8%</i> - <i>Nacionalitat de les persones que contesten: Espanyoles 70,6%. Estrangeres - 29,4%</i> - <i>Han tingut dificultat per a trobar el centre - sí -14,8%</i> - <i>Se li ha proporcionat l'atenció que necessitava -sí - 95,1%</i> - <i>El personal li ha atés correctament - sí - 96,7%</i> - <i>Recomanaria el centre a altres persones - sí - 93,1%</i> - <i>Qualificació global del centre (servicis que presta i les seues instal·lacions) - 8,75</i> Queixes i suggeriments - 22 persones: - <i>Agraïments i felicitacions - 15</i> - <i>Temps d'espera llargs - 1</i> - <i>Fan falta més recursos - 1</i> - <i>Hi ha falta de places d'alberg - 2</i> - <i>Es demana més paciència - 1</i> - <i>Queixa del tracte rebut - 1</i> - <i>No hi ha transport públic a prop - 1</i> De gènere: - Proporció de dones que han respost a l'enquesta: <i>S'ha contestat a la pregunta sobre sexe 109 vegades. D'elles hi ha un 47% que marquen "dona" (Nota: una persona pot emplenar més d'una vegada l'enquesta a l'any ja que pot ser atesa diverses vegades)</i>	ACCIÓ EXECUTADA
8.2. Identificació dels compromisos de qualitat i les àrees de millora en els servicis prestats, a través de la Carta de Servicis del CAST.	CAST	M.P.	Generals: - Grau de compliment de la Carta de Servicis del CAST. Observacions: <i>No s'ha pogut aprovar en l'exercici la nova carta de servici. Es posposa a 2023.</i>	ACCIÓ NO EXECUTADA

8.3. Aprovació i publicació de la carta de servicis actualitzada.	CAST	5.000 €	Generals: - Data d'aprovació de la nova Carta de Servicis. - Nombre d'exemplars de la Carta de Servicis impresos. Observacions: <i>No s'ha pogut aprovar en l'exercici la nova carta de servicis. Es posposa a 2023.</i>	ACCIÓ NO EXECUTADA
8.4. Nou CAST. Re-ubicació i ampliació del Centre d'Atenció a Persones sense Sostre.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ CAST	A DETERMINAR	Generals: - Data d'obertura del nou centre Observacions: <i>En 2022 s'ha estudiat el trasllat del CAST a un nou local situat en La Saïdia però no complia amb els mínims necessaris sense realitzar obra.</i>	ACCIÓ NO EXECUTADA
OBJECTIU 9. Incrementar la qualitat del servici d'atenció sanitària prestat en el CAST, consolidant recursos, ampliant el servici, millorant l'eficiència i l'atenció a persones sense llar.				
9.1. Manteniment de l'acord de col·laboració amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per al control, prevenció i tractament de la tuberculosi en la població sense sostre a través del "Centre de Suport al CAST" i per a millorar l'atenció als problemes de salut a les persones sense llar.	CAST	M.P.	Generals: - Verificació del manteniment del programa - Número de PSL ateses en el programa De gènere: - Proporció de dones SH ateses en el programa Observacions: <i>S'han mantingut contactes amb prefectures de l'Hospital General i fruit d'estes s'ha presentat un projecte pel qual es tornarà a obrir el Centre de Suport a través d'un Conveni el 21 de març de 2023, amb un projecte d'acostament de la salut a la població sense llar.</i>	ACCIÓ PARCIALMENT EXECUTADA
9.2. Millora de l'atenció social prestada pel CAST complementant-la amb atenció psicològica especialitzada en el mateix centre a les persones sense llar ateses que ho precisen.	CAST	M.P.	Generals: - Increment de professionals de la psicologia: 1 (es compta ara amb dos professionals en el centre) - Nombre de persones amb seguiment psicològic. 67 De gènere: - Proporció de dones en seguiment psicològic 38,2%	ACCIÓ EXECUTADA
9.3. Oferiment d'assistència sanitària i/o supervisió de tractaments pautaats per personal facultatiu	CAST	M.P.	Generals: - Número de PSL allotjades per motius de salut: <i>L'aplicació informàtica municipal no permet obtindre esta dada.</i> - Nombre de persones derivades a recursos soci-sanitaris per a PSL: <i>Dades de l'aplicació informàtica municipal: Informació / derivació sobre recursos d'allotjament: 553 (es tracta de derivacions, no de persones)</i> - <i>Derivacions al sistema de salut, CAST: 21</i> De gènere: - Nombre de donesSH ateses en el programa: <i>L'aplicació informàtica municipal no permet actualment efectuar esta desagregació ja que la dada disponible són derivacions, no persones (una persona pot ser objecte de més d'una prestació).</i>	ACCIÓ EXECUTADA

9.4. Acompanyament a persones sense llar als recursos de salut.	CAST	M.P.	Generals: - Número de PSL als quals s'ha efectuat acompanyament físic a recursos de salut: 38. - Núm. d'informacions i derivacions al sistema de Salut: 21 De gènere: - Proporció de dones SH als quals s'ha efectuat acompanyament a recursos de salut. <i>L'aplicació informàtica municipal no permet actualment efectuar esta desagregació</i>	ACCIÓ EXECUTADA
9.5. Facilitació de tractaments a través de les ajudes de farmàcia.	CAST	M.P.	Generals: - Nombre d'ajudes de farmàcia tramitades: 501 De gènere: - Nombre d'ajudes de farmàcia tramitades a dones SH: <i>la plataforma informàtica no permet actualment desagregar esta dada ja que es tracta de prestacions no de persones (una persona pot ser objecte de més d'una prestació).</i>	ACCIÓ EXECUTADA
9.6. Impuls de l'atenció psicològica específica per a PSL en recursos de PSL.	ENTITATS DEL SECTOR	M.P.	Generals: - Nombre de recursos per a psl amb atenció psicològica: ATENCIÓ PSICOLÒGICA EN EL CAST: 44. - <i>Sis de les entitats consultades té este servici.</i> - De gènere: <i>en la plataforma informàtica esta dada no està desagregat per sexe</i>	ACCIÓ EXECUTADA
OBJECTIU 10. Increment de l'atenció en el marc del Programa de Treball de carrer i intervenció al mig obert.				
10.1. Detecció de situacions de vulnerabilitat o exclusió greu en la via pública a través del treball de carrer	CAST	M.P.	Generals: - Detecció de casos des del programa de Treball de carrer: 45 - Actuacions totals en el Treball de Carrer: 745 - Núm. de casos detectats pel SAUS i recepcionats: 55 De gènere: - Proporció de dones en situacions de vulnerabilitat o exclusió greu detectades en la via pública: <i>En la plataforma informàtica esta dada no està desagregat per sexe.</i>	ACCIÓ EXECUTADA
10.2. Detecció de situacions de sensellarisme mitjançant la col·laboració ciutadana: recepció de queixes i suggeriments que efectuen veïns i veïnes que observen psl en els seus barris	CAST	M.P.	Generals: - Nombre de queixes tramitades 366 De gènere: - Nombre de queixes tramitades que es referisquen a dones: 45,8%	ACCIÓ EXECUTADA
OBJECTIU 11. Facilitar l'empadronament de totes les persones sense llar que residisquen habitualment en la localitat				

<p>11.1. Col·laboració en l'aplicació de la normativa vigent sobre l'empadronament de persones sense llar a fi que puguem accedir a diferents prestacions socials</p>	<p>SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ</p>	<p>M.P.</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de PSL empadronades en CAST: 55 - Núm. d'empadronaments en casos especials en CAST: 27 - Número de PSL empadronades en CAI: 85 - Núm. persones empadronades en albergs: 570 - Valoració de la situació anual de la situació d'empadronament de PSL per a proposar millores: <i>Amb el "Protocol d'actuació conjunta en matèria d'empadronaments especials" aprovat en 2022 i les dades de persones empadronades en 2022 s'estima que el sistema municipal d'inscripció en el cens funciona correctament.</i> <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de dones empadronades en CAST: 15 de 55 	<p>ACCIÓ EXECUTADA</p>
<p>OBJECTIU 12. Incorporar la perspectiva de gènere en l'abordatge del SENSELLARISME.</p>				
<p>12.1. Establiment de la perspectiva de gènere en pressupostos, plans, programes, protocols, informes que es dissenyen per a la intervenció en PSL.</p>	<p>SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ</p>	<p>M.P.</p>	<p>Generals:</p> <p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pressupostos, plans, programes, protocols, informes que es dissenyen tenint en compte la perspectiva de gènere: - Observacions: <i>En la totalitat de pressupostos, plans, programes, protocols i informes que es dissenyen s'ha tingut en compte la perspectiva de gènere.</i> 	<p>ACCIÓ EXECUTADA</p>
<p>12.2. Adaptació dels recursos existents a la perspectiva de gènere.</p>	<p>SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ</p>	<p>M.P.</p>	<p>De gènere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'adaptacions de recursos existents a la perspectiva de gènere Observacions: <i>No ha sigut necessari adaptar recursos ja que compleixen amb els mínims requisits per a l'atenció de psl des d'una perspectiva de gènere totes les entitats enquestades.</i> 	<p>ACCIÓ EXECUTADA</p>
<p>12.3. Estudi de la necessitat i viabilitat en l'establiment de recursos d'allotjament especialment dirigits a dones</p>	<p>SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ</p>	<p>M.P.</p>	<p>Generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data d'elaboració de l'estudi de viabilitat: De gènere: - Data d'elaboració de l'estudi de viabilitat Observacions: <i>La data d'aprovació de l'Estratègia (finals de setembre) ha donat poc marge de temps per al compliment d'esta acció. Es posposa.</i> 	<p>ACCIÓ NO EXECUTADA</p>

12.4. Formació a professionals en matèria d'igualtat i perspectiva de gènere	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Núm. d'accions formatives 8 - Núm. de persones que han rebut formació. 7 De gènere: - Núm. d'accions formatives: 8	ACCIÓ EXECUTADA
OBJECTIU 13. Establir normes i horaris flexibles en els recursos públics conveniats o concertats, per a una millor atenció a les persones sense llar allotjades en ells.				
13.1. Acords amb entitats conveniades per a la modificació de protocols, normes i horaris en els seus recursos.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Nombre de protocols, normes i horaris modificats: 4 De gènere: Observacions: <i>No ha calgut modificar normes ja que els recursos compleixen amb els mínims requisits per a l'atenció de PSL i, a més, algunes han deixat d'estar conveniats pel que l'Ajuntament no és competent per a exigir modificacions.</i>	ACCIÓ EXECUTADA
13.2. Establiment del concepte de la "alta tolerància" en nous convenis, contractes o subvencions.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Nombre de recursos actuals que han modificat les seues normes i horaris aplicant criteris compatibles en la "alta tolerància" Observacions: <i>No s'han modificat normes ja que els recursos de "alta tolerància" compleixen amb els requisits d'este concepte.</i> - Nombre de nous convenis, contractes o subvencions que apliquen en les seues normes criteris compatibles en la "alta tolerància": 5	ACCIÓ EXECUTADA
13.3. Establiment de protocols amb entitats conveniades, en recursos existents i en els quals es puguen crear, que garantisquen la possibilitat de no separar a PSL dels seus animals de companyia.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Nombre de nous convenis, contractes o subvencions en els quals s'haja inclòs protocols que òbriguen la possibilitat de no separar a PSL dels seus animals de companyia: 9 Observacions: <i>S'han demanat i revisat els protocols enviats per 8 entitats per a l'estada d'animals de companyia i s'han inclòs esta característica en 9 nous convenis. Totes les entitats enquestades compleixen amb els mínims requisits.</i>	ACCIÓ EXECUTADA
OBJECTIU 14. Millorar l'accés a internet per a PSL a través de les xarxes públiques amb la finalitat de per a disminuir la bretxa digital.				
14.1. Instar l'ampliació de la cobertura i potència de la xarxa Wifi pública municipal en tota la ciutat.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Núm. de punts Wifi nous: 61	ACCIÓ EXECUTADA

14.3. Instar l'adaptació dels espais públics i privats, albergs, centres de dia/nit per a garantir l'accessibilitat a internet per a PSL.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Nombre d'accions per a l'adaptació dels espais: 12 Observacions: S'han demanat i revisat els protocols enviats per totes les entitats enquestades. Totes elles compleixen amb els mínims requisits. Se ha inclòs esta característica en 9 nous convenis i pròrrogues per a accés de les persones usuàries a Internet.	ACCIÓ EXECUTADA
14.4. Creació d'espais en centres públics: CAST, CAI, CMSS, albergs, centres de dia/nit, etc. per a la recàrrega segura de mòbils.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	15.000 €	Generals: - Nombre d'espais en centres públics condicionats per a la recàrrega segura de mòbils. Observacions: al llarg de 2022 s'han adquirits 3 armaris per a recàrrega de mòbils. Està pendent d'elaboració d'instruccions d'ús i la seua instal·lació en centres públics.	ACCIÓ EXECUTADA
OBJECTIU 16. Tindre previstos plans d'allotjament d'emergència per a les persones sense llar per a situacions conjunturals d'urgència o bé per a fer front a possibles catàstrofes.				
16.1. Participació i col·laboració en la implementació de plans d'Emergències.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Nombre de plans d'Emergències: 2 (Pla Territorial d'Emergències referent al municipi de València. Pla d'Emergències de Creu Roja).	ACCIÓ EXECUTADA
16.2. Promoció d'establiments públics per a l'aïllament en cas d'un nou brot epidèmic.	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Nombre d'establiments públics destinats per a este fi: 7. (Segons el Pla Territorial d'Emergències referent al municipi de València i el Pla d'Emergències de Creu Roja) .	ACCIÓ EXECUTADA
16.3. Protocols amb la Conselleria responsable de Sanitat per a l'atenció específica al col·lectiu de PSL davant una emergència sanitària (proves, vacunacions...).	SECCIÓ D'ATENCIÓ SOCIAL A L'EXCLUSIÓ	M.P.	Generals: - Nombre d'acords/protocols aconseguits	ACCIÓ NO EXECUTADA