

Mesura de Govern d'Acció Social 2023-2027
“Impulsant la veu de les persones,
transformant els Serveis Socials”
Districte Sarrià- Sant Gervasi

1. INTRODUCCIÓ

Emmarcament

La **Mesura de Govern d'Acció Social 2023-2027 “Impulsant la veu de les persones, transformant els Serveis Socials”** es va presentar el passat mes de febrer de 2025 i representa **aposta de ciutat per avançar cap a la consolidació d'uns Serveis Socials essencials, universals i amb un clar enfocament cap a la garantia de drets de la ciutadania.**

En concret, la Mesura persegueix dos grans objectius:

- 1. Promoure un model de Serveis Socials inclusiu i participatiu, centrat en els drets i que fomenti la implicació activa de les persones i comunitats en el disseny i la implementació de les polítiques socials.**
- 2. Impulsar la innovació dels Serveis Socials mitjançant l'adaptació de noves eines, metodologies i models de gestió del coneixement que garanteixin l'eficàcia, la sostenibilitat i la qualitat en la resposta a les necessitats socials.**

Aquesta Mesura de Govern apunta doncs cap a una nova manera d'entendre l'Acció Social a partir de la participació, l'escolta de la ciutadania i dels professionals, l'atenció col·lectiva, l'acció comunitària, la generació de coneixement i la innovació social.

La **Mesura s'emmarca en els serveis socials bàsics**, que constitueixen el primer nivell i la porta d'entrada al Sistema Català de Serveis Socials. Són serveis de proximitat, gestionats principalment pels ens locals, i tenen com a funció principal garantir l'accés universal als serveis socials, detectar necessitats, prevenir situacions de risc i intervenir per millorar les condicions de vida de les persones.

Dins dels serveis socials bàsics, **la Mesura incideix exclusivament en l'acció dels Centres de Serveis Socials (CSS) i, en concret, aborda tres eixos que travessen – de forma transversal – les múltiples funcions i activitats que desenvolupen:**

Eix 1. Participació social

Eix 2. Atenció col·lectiva i acció comunitària

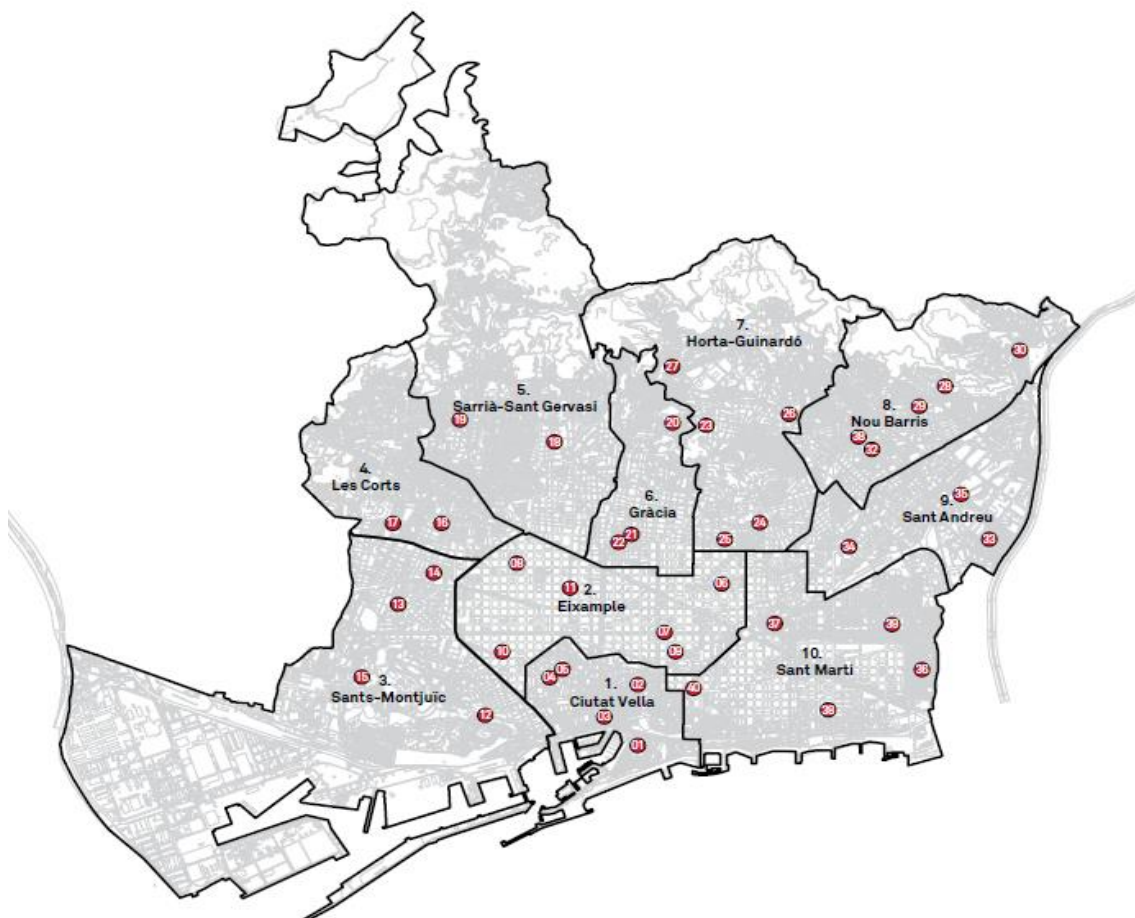
Eix 3. Innovació

Resulta rellevant situar l'acció de la Mesura de Govern per entendre que aquesta no fa referència ni al conjunt de funcions i activitats pròpies dels Centres de Serveis Socials, ni tampoc als serveis socials especialitzats, que constitueixen el segon nivell del Sistema Català de Serveis Socials i estan destinats a atendre situacions més complexes o específiques que requereixen una intervenció més intensa o especialitzada (infància en risc, salut mental, sensellarisme, dependència, ...).

Els Centres de Serveis Socials de Barcelona

Els centres de serveis socials es caracteritzen per la seva organització territorial, per la proximitat amb les persones, i per la configuració d'equips professionals multidisciplinaris i polivalents.

La ciutat de Barcelona compta amb 39 centres de serveis socials distribuïts arreu del territori que van atendre, l'any 2024, a un total de 93.491 persones.



Les seves principals funcions són:

- Informació, orientació i assessorament a les persones sobre els recursos socials disponibles.
- Valoració i diagnòstic social de les situacions personals, familiars o comunitàries.
- Intervenció social per millorar les condicions de vida, prevenir situacions de risc i afavorir la inclusió.
- Suport a la convivència familiar i comunitària, especialment en situacions de vulnerabilitat.
- Gestió de prestacions econòmiques i serveis

- Coordinació amb altres serveis públics (salut, educació, habitatge...) per garantir una atenció integral.
- Promoció de la participació comunitària i el desenvolupament social del territori.

La territorialització de la Mesura de Govern

La iniciativa de territorialitzar la Mesura de Govern de ciutat al conjunt de districtes de Barcelona busca reforçar el principi de proximitat i, sobretot, respon a la voluntat de:

- **Reconèixer la singularitat del territori**
- **Generar coneixement compartit: del districte al barri.**
- **Posar en valor la feina dels centres de serveis socials de la ciutat**
- **Visibilitzar què s'està fent a cada territori en relació als tres eixos que articulen la mesura: participació social, atenció col·lectiva i acció comunitària, i innovació.**

Proposta de dades de Territori

Població per districte i barri.

Font: [Barcelona Dades](#)

- Total població Dte: 153.586 habitants
- Població de Barcelona agregada per sexe i edat en grups segons el registre del Padró Municipal d'Habitants a data 1 de gener de 2025.

	Sarrià-Sant Gervasi			Barcelona		
	Dona	Home	Total	Dona	Home	Total
≤14 anys	49,32%	50,68%	13,93%	48,60%	51,40%	11,06%
15-24 anys	50,16%	49,84%	12,39%	48,73%	51,27%	10,10%
25-39 anys	52,62%	47,38%	19,11%	49,61%	50,39%	24,00%
40-64 anys	53,77%	46,23%	32,92%	51,21%	48,79%	34,05%
≥65 anys	60,71%	39,29%	21,65%	59,85%	40,15%	20,79%
Total	82.913	70.673	153.586	901.684	829.619	1.731.303

- Nombre de domicilis de Barcelona agregats pel nombre de menors de 18 anys segons el Padró Municipal d'Habitants a data 1 de gener de 2025

	Sarrià-Sant Gervasi	Barcelona
Cap menor de 18 anys	73,36%	78,25%
Un menor de 18 anys	12,31%	12,20%
Dos menors de 18 anys	10,75%	7,66%

Tres menors de 18 anys	2,92%	1,50%
Quatre o més menors de 18 anys	0,66%	0,41%
Total	58.403	681.087

- Nombre de domicilis de Barcelona agregats pel nombre de persones de 65 anys o més segons el Padró Municipal d'Habitants a data 1 de gener de 2025

	Sarrià-Sant Gervasi	Barcelona
Cap persona de 65 anys i més	59,60%	61,95%
Una persona de 65 anys i més	26,12%	24,60%
Dues persones de 65 anys i més	13,73%	13,04%
Tres persones de 65 anys i més	0,38%	0,33%
Quatre persones o més de 65 anys i més	0,17%	0,08%
Total	58.403	681.087

- Població de Barcelona agregada per continent de naixement segons el registre del Padró Municipal d'Habitants a data 1 de gener de 2025

	Sarrià-Sant Gervasi	Barcelona
Àfrica	1,03%	2,37%
Amèrica	12,29%	19,03%
Àsia	3,16%	6,45%
Europa	83,51%	72,13%
Oceania	0,01%	0,02%
Total general	153.134	1.726.776

- Població de Barcelona agregada per lloc de naixement i sexe segons el registre del Padró Municipal d'Habitants a data 1 de gener de 2025

	Sarrià-Sant Gervasi	Total general
Barcelona ciutat	57,95%	45,14%
Dona	52,05%	51,19%
Home	47,95%	48,81%
Resta de Catalunya	8,26%	6,77%
Dona	56,64%	53,70%
Home	43,36%	46,30%
Resta d'Espanya	8,86%	12,80%
Dona	60,02%	58,14%
Home	39,98%	41,86%
Resta de la Unió Europea	5,03%	4,73%
Dona	50,72%	50,17%
Home	49,28%	49,83%
Resta del món	19,91%	30,57%
Dona	56,71%	50,81%
Home	43,29%	49,19%

Total	153.394	1.727.338
--------------	----------------	------------------

Dades d'economia i treball

Font: [Barcelona Dades](#)

- Renda tributària neta/bruta mitjana per persona (€) a la ciutat de Barcelona en base a l'Atles de distribució de la renda de les llars de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) (2023)

Districtes	Renda neta mitjana per persona	Renda bruta mitjana per persona
Ciutat Vella	14.433,69 €	18.091,93 €
Gràcia	21.324,75 €	27.934,14 €
Horta-Guinardó	17.347,32 €	21.686,21 €
L'Eixample	22.086,35 €	29.258,66 €
Les Corts	25.171,18 €	34.120,89 €
Nou Barris	14.184,38 €	16.998,34 €
Sant Andreu	17.189,97 €	21.416,62 €
Sant Martí	17.928,62 €	22.727,76 €
Sants-Montjuïc	17.057,39 €	21.325,60 €
Sarrià-Sant Gervasi	30.471,92 €	44.155,79 €
Barcelona	19.601,29 €	25.531,84 €

- Renda tributària neta/bruta mitjana per llar (€) a la ciutat de Barcelona en base a l'Atles de distribució de la renda de les llars de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) (2023)

Districtes	Renda neta mitjana per llar	Renda bruta mitjana per llar
Ciutat Vella	34.013,44 €	42.543,35 €
Gràcia	48.567,89 €	63.636,70 €
Horta-Guinardó	41.707,43 €	52.136,59 €
L'Eixample	51.919,76 €	68.788,32 €
Les Corts	61.619,77 €	83.746,79 €
Nou Barris	35.304,09 €	42.267,54 €
Sant Andreu	42.146,64 €	52.477,27 €
Sant Martí	43.952,20 €	55.742,27 €
Sants-Montjuïc	40.771,03 €	50.950,76 €
Sarrià-Sant Gervasi	79.355,26 €	115.211,52 €
Barcelona	47.592,79 €	62.076,03 €

- Població a l'atur per districte, Octubre 2025. Font: Ajuntament de Barcelona. Oficina Municipal de Dades (OMD). Dep. d'Estadística i Difusió de Dades. A partir de les dades facilitades per Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya.

	Persones a l'atur	%	Variació mensual (%)	Variació interanual (%)
Barcelona	63.183	100	1,00	0,30
Ciutat Vella	5.759	9,1	1,40	-0,40
Eixample	8.731	13,8	1,60	2,20
Sants-Montjuïc	7.303	11,6	1,00	-2,30
Les Corts	2.316	3,7	1,20	-2,10
Sarrià-Sant Gervasi	3.237	5,1	-0,10	0,80
Gràcia	4.219	6,7	0,40	0,70
Horta-Guinardó	6.824	10,8	0,90	-0,40
Nou Barris	8.479	13,4	2,40	-1,50
Sant Andreu	6.236	9,9	0,70	2,80
Sant Martí	10.060	15,9	0,10	1,60
NC	19	0	-	-

- Població de Barcelona a partir de 16 anys agregada per titulació acadèmica i sexe segons el registre del Padró Municipal d'Habitants a data 1 de gener de 2025

	Sarrià-Sant Gervasi	Barcelona
Sense estudis	0,21%	0,91%
Dona	88,56%	75,63%
Home	11,44%	24,37%
Estudis primaris, certificat d'escolaritat, EGB	5,94%	14,32%
Dona	58,16%	54,29%
Home	41,84%	45,71%
Batxillerat elemental, graduat escolar, ESO, FPI	11,71%	22,00%
Dona	55,78%	49,11%
Home	44,22%	50,89%
Batxillerat superior, BUP, COU, FPII, CFGM grau mitjà	26,16%	25,74%
Dona	54,79%	49,70%
Home	45,21%	50,30%
Estudis universitaris, CFGS grau superior	55,99%	37,03%
Dona	54,22%	55,38%
Home	45,78%	44,62%
Total	130.005	1.520.353

Dades d'atenció dels Centres de Serveis Socials

El Districte de Sarrià- Sant Gervasi disposa de 2 centres de Serveis Socials, liderats per una Direcció de Centre de serveis socials, amb una Direcció Territorial que planifica i coordina l'acció dels CSS.

Per realitzar l'atenció a la ciutadania comptem amb professionals del Treball social, Educació social, Psicologia i Administratius, també comptem amb unes hores setmanals d'assessoria jurídica. Als Serveis Socials bàsics del Districte son un total de 34 professionals.

El nombre de persones amb atenció oberta amb data d' Octubre del 2025 al conjunt dels centres de Serveis Socials del districte és de 9.635 persones, aquesta dada representa un 6,3% de la població total del districte de Sarrià- Sant Gervasi.

USUARIS AMB ATENCIÓ OBERTA A FINALS DE SETEMBRE DE 2025	
CSS Sant Gervasi	5.435
CSS Sàrria	4.201
Total Sarrià- Sant Gervasi	9.635

Mesura: objectius i eixos estratègics des d'una mirada territorial

Objectius generals

- **Impulsar un model de Serveis Socials inclusiu, participatiu i basat en els drets**, que reconegui el protagonisme actiu de les persones i comunitats en la definició i desenvolupament de les polítiques socials.
- **Promoure la innovació** en les maneres de fer, tot incorporant **eines, metodologies i gestió del coneixement** que permetin una resposta més àgil, eficaç i sostenible a les necessitats socials, especialment des de l'arrelament territorial.

Objectius específics

- **Reformular la relació entre serveis i ciutadania**, situant les persones ateses com a agents actius i no només receptors. Aquesta mirada permet generar respostes més ajustades i contextualitzades, afavorint l'autonomia i la corresponsabilitat.
- **Consolidar l'Acció Comunitària com a dimensió d'atenció estructural dels Serveis Socials**, reconeixent el coneixement dels barris i territoris com a valor fonamental. Treballar des del vincle i la confiança amb la comunitat millora la detecció de necessitats i transforma les dinàmiques socials que generen desigualtats.
- **Incorporar la Innovació Social** per simplificar processos, millorar l'atenció i adaptar-se millor a realitats canviants i complexes. Les eines digitals i noves metodologies han de facilitar una acció més propera, eficient i proactiva.
- **Reforçar el rol de les professionals** com a agents clau del sistema, posant en valor la seva experiència i oferint formació, espais d'intercanvi i eines per

sistematitzar la pràctica. El coneixement compartit ha de ser una palanca per al canvi des de la proximitat i l'acció quotidiana.

Actuacions principals

A tenir en compte el calendari global (2023-2027) de totes les actuacions (per eixos), incloent les accions ja desenvolupades durant els anys 2023 i 2024.

Eix 1. Participació social

Objectiu	
Model inclusiu i participatiu	
Potenciar la veu de les persones i la seva implicació en la definició i millora dels serveis. Aplicació al territori i definició i millora dels serveis.	
APLICACIÓ AL TERRITORI	
Tenim espais de participació i Treball conjunt entre serveis i entitats de districte com son : • Circuit contra la Violència Masclista • Taula de Salut Mental • Taula de Convivència • Xarxa d'atenció a la Infància i Adolescència- XIASS • Xarxa intervenció Socioeducativa 0 a 3 anys	
CSS Sarrià	CSS Sant Gervasi
• Taula de salut Comunitària Vallvidrera, Tibidabo, Les Planes • Taula de salut Comunitària Sarrià, Tres Torres • Trecoe (Detecció d'alumnes de les escoles privades i concertades en situació de risc social i/o maltractament	• Escola de Salut de persones grans La Bonanova i Putxet • Comunitàriament Conversa Ciutadana • Taula de Salut-Galvany

Eix 2. Atenció col·lectiva i acció comunitària

Accions desenvolupades i/o previstes en relació a aquest eix de la Mesura

Objectiu

Millora contínua en l'atenció col·lectiva
Consolidar aquesta dimensió de l'atenció en el dia a dia dels Centres de Serveis Social.
Territori com a espai d'identificació i construcció de respostes col·lectives.

APLICACIÓ EN EL CONJUNT DEL TERRITORI

1. Crisalida: té com a objectiu acompanyar i donar suport psicosocial a les dones que han patit i pateixen situacions de violència masclista en el seu procés de recuperació integral.
2. Radars: Projecte d'acció comunitària liderat per els Serveis Socials bàsics, es realitza amb la co-responsabilitat de les entitats i serveis que treballen als barris. L'objectiu es donar resposta a dos reptes que es deriven del sobre envelliment de la població i els canvis en les estructures familiars; Detecció de les situacions de risc i aïllament i pal·liar la solitud no volguda de les persones grans.

CSS Sarrià

Projecte	Objectiu	Estat
Gent Gran amb companyia	Pal·liar la solitud no volguda de les persones dependents.	En curs
Grup de Cuidadors	Donar eines d'autocura a les persones que realitzen les tasques principals d'atenció a persones amb dependència	En Curs
Grup de capacitatíó parental	Aportar reflexió i estratègies a pares i mares que manifesten dificultats en l'Assumpció de les seves responsabilitats educatives i de protecció dels seus infants	En fase de Disseny
Joves en Joc	Activitats de lleure adreçades a millorar la socialització i els hàbits saludables del joves.	En Curs
Repassem en companyia	Espai de socialització per adolescents on es posa en valor la socialització i els vincles relacionals amb els seus iguals i on els propis Joves-estudiants dels Salesians desenvolupen la tasca de voluntaris.	En curs

Projecte	Objectiu	Estat
Vine	Socialitzar les orientacions dels professionals entre els assistents a les sessions de primeres atencions i acollida en el centre de serveis socials. Es realitzen quinzenalment per a un grup de 15 persones.	En curs
Espai d'acompanyament Socio-Educatiu- casa Sagnier (EASES)	Espai de socialització per adolescents on es posa en valor la capacitat escolar, la socialització i els vincles relacionals amb els seus iguals.	En curs
Tutories al carrer	Acompanyament i assessorament a grups d'adolescents que es relacionen exclusivament en el medi obert.	En Curs

EIX 3. INNOVACIÓ SOCIAL

El tercer eix de la Mesura de Govern d'Acció Social 2023-2027 “Impulsant la veu de les persones, transformant els Serveis Socials” fa referència a la incorporació de la innovació al servei de les persones, amb l'objectiu d'avançar cap a uns serveis socials més accessibles, reduir la burocràcia i millorar la comunicació amb la ciutadania.

Les accions que contempla aquest eix de la Mesura de Govern són clarament transversals al conjunt de la ciutat i tindran un impacte per igual a tot el territori. No obstant, val la pena destacar una iniciativa pionera - liderada per la Direcció d'Estratègia i Nous Projectes de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) - que està actualment en procés de disseny i pilotatge i que es preveu posar en marxa al conjunt de centres de serveis socials de la ciutat durant el segon trimestre de l'any 2026: **l'aplicació i espai web Barcelona Social**.

Barcelona Social: un pas endavant en la modernització dels serveis socials

El creixement constant dels serveis disponibles, del nombre de persones usuàries i dels equips professionals, han generat la necessitat de millorar la comunicació entre els serveis i la ciutadania. Els canals tradicionals, com l'atenció presencial i telefònica, sovint resulten insuficients i presenten certes limitacions per gestionar l'elevat volum de sol·licituds i consultes, generant demores i dificultats d'accés a la informació i l'orientació necessària.

Per afrontar aquests reptes, s'ha fet evident la necessitat d'implementar eines digitals que permetin optimitzar els canals de comunicació d'atenció a la ciutadania.

En aquest marc, s'ha desenvolupat una aplicació mòbil i web que millori la comunicació i faciliti l'accés de la ciutadania a la informació, orientació i atenció proporcionades pels centres dels serveis socials.

Aquesta nova aplicació suposa un pas endavant en la modernització i millora dels Serveis d'Atenció Social, assegurant una atenció més eficient, accessible i adaptada a les necessitats actuals.

Objectius que pretén assolir

- Millorar la comunicació i facilitar l'accés de la ciutadania a la informació, orientació i atenció proporcionades pels Serveis d'Atenció Social.
- Incrementar les facilitats i la satisfacció dels ciutadans de Barcelona, i en especial de les persones usuàries dels Serveis d'Atenció Social.
- Disminució dels tràmits presencials coberts per la nova aplicació.
- Disminució del temps de gestió, augmentant el temps d'atenció a la ciutadania.
- Disposar d'un canal alternatiu de contacte ràpid i àgil amb la ciutadania.

Beneficis de l'aplicació i espai web Barcelona Social

Per la ciutadania

- Amplia i unifica els possibles canals de comunicació.
- Emissió de recordatoris automàtics de cites i de justificants de visites amb el centre.
- Millora el servei de cancel·lació de cites, fent-lo més flexible i àgil.
- Millora la comunicació amb el servei.
- Facilita el contacte entre persona atesa-professional.
- Facilita l'accés ràpid i de manera intuïtiva a informació actualitzada i orientada dels serveis socials.
- Facilita la traçabilitat de la documentació presentada.
- Garanteix l'enviament de documentació segura.
- Rep informació genèrica del seu possible interès.
- Facilita la visibilitat de la seva informació.
- Disminueix la necessitat de presencialitat per realitzar tràmits al centre.
- Menys temps de dedicació als tràmits.
- Major autonomia.
- Més transparència.
- Accions més accessibles.

Pels equips professionals

- Amplia i unifica els canals de comunicació.
- Més eficàcia en l'administració de l'agenda, i oferta de cites.
- Reduir gestions de recordatori de cites.
- Facilita el contacte professionals-persona usuària
- Facilita la traçabilitat de la documentació entregada.
- Incorpora en el sistema la documentació que l'usuari presenta.
- Agilitza i unifica les comunicacions massives.

- Menys atencions a taulell.
- Reducció del temps de gestió.

Funcionalitats

Per assolir els objectius establerts, l'aplicació Barcelona Social ha d'incloure i disposar d'un seguit de funcionalitats clau per convertir-se en el nou canal de comunicació entre els Serveis d'Atenció Social i les persones usuàries. Aquestes funcionalitats han d'estar dissenyades per facilitar l'accés a la informació i optimitzar la gestió dels serveis, garantint així una experiència d'usuari satisfactòria i efectiva.

Les funcionalitats seleccionades han estat identificades després d'un exhaustiu treball d'investigació de diverses aplicacions de diferents administracions públiques a nivell autonòmic i nacional. Aquest estudi, ha permès detectar les millors pràctiques i les solucions més adequades per respondre a les necessitats de les persones usuàries i dels serveis socials, garantint que l'aplicació compleixi amb els estàndards actuals d'eficàcia, seguretat i accessibilitat.

Igualment, les funcionalitats han estat testejades a partir d'una metodologia participativa (grups focals) amb la participació activa de 92 persones: 65 professionals i 27 persones usuàries.

A continuació es presenten les 12 grans funcionalitats de l'eina:

 1. Inici de sessió - autenticació segura	 2. Validació de consentiments (LOPD)	 3. Modificació de dades bàsiques	 4. Accés a informació dels serveis de l'IMSS
 5. Consulta i cancel·lació de cites	 6. Extracció de justificant de visita	 7. Enviament de documents*	 8. Documentació per ajuts econòmics
 9. Elaboració de "Faig constar"	 10. Seguiments dels recursos sol·licitats	 11. Notificacions / comunicacions massives	 12. Comunicació professional-usuari*

Estat de situació i properes passes

Aquest projecte va començar a gestar-se l'any 2023 i en l'actualitat, es troba en fase de pilotatge amb l'objectiu de poder desplegar-se al conjunt de centres de serveis socials de la ciutat entre els mesos d'abril i maig de 2026.

D'aquí al llançament, s'ha dissenyat **un pla de gestió del canvi que representa un full de ruta estratègic per acompanyar la implementació de la nova aplicació i espai web**, donant suport tant als professionals com a la ciutadania per assegurar la seva efectivitat i impacte positiu.

Governança, avaluació i seguiment

La **Mesura de Govern d'Acció Social 2023-2027 “Impulsant la veu de les persones, transformant els Serveis Socials”** ha estat elaborada de manera transversal i coordinada entre la Direcció Territorial de Serveis Socials del Districte de Sarrià-Sant Gervasi, la Direcció de Serveis a les Persones i Territori, i la part política del Districte. El procés ha estat concebut com una tasca col·laborativa i reflexiva, amb l'objectiu de posar en comú perspectives diverses i garantir que la proposta doni resposta a les necessitats reals del territori.

Al llarg de l'elaboració, s'ha fet una anàlisi profunda de la relació entre els Serveis Socials i el conjunt del territori, tenint molt en compte la seva implantació als barris i la vinculació amb la resta d'agents comunitaris. També s'ha posat especial èmfasi en escoltar i incorporar la mirada de les persones usuàries, dels equips tècnics i professionals que treballen al dia a dia, així com d'aquells col·lectius potencialment afectats pel desplegament de la Mesura.

Aquest treball compartit ha permès detectar fortaleeses, però també mancances i oportunitats de millora en l'atenció i en la coordinació comunitària, amb la voluntat de reforçar el paper dels Serveis Socials com a eina de transformació i cohesió social al districte.

Per tal de garantir-ne la continuïtat i l'eficàcia, la **Mesura serà avaluada de manera anual** a través d'una reunió de seguiment entre els tres àmbits implicats. A més, es preveu un **seguiment semestral** que permeti monitorar la seva implementació real al territori, detectar dificultats i introduir-hi els ajustos necessaris per assegurar-ne l'impacte positiu.