

Informe d'avaluació de Sant Vicenç en Xarxa

Amb l'objectiu de valorar l'impacte de la Xarxa, s'han recollit una sèrie d'indicadors que ajudaran a avaluar la tasca que desenvolupa Sant Vicenç en Xarxa. Aquests indicadors ens permeten fer un anàlisi del volum de casos gestionats, així com l'impacte que aquesta gestió té sobre el conjunt de la població vicentina.

A continuació s'adjunten una sèrie de gràfics i taules comentats per tal que es pugui garantir un correcte seguiment de la Xarxa. Els resultats que es mostren representen els casos gestionats des del 19 de març fins el 20 de maig de 2020.

1. VOLUNTARIAT

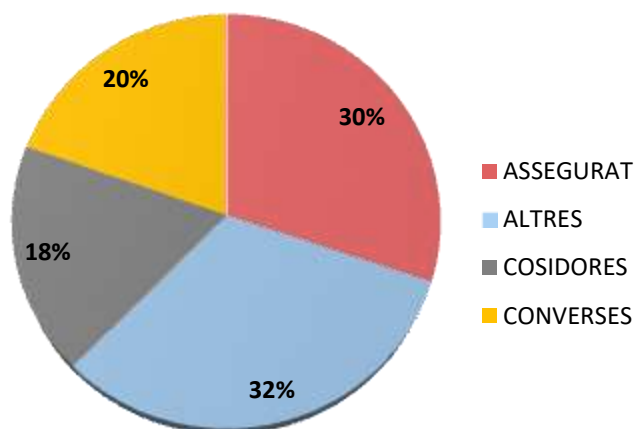
Actualment el voluntariat de **Sant Vicenç en Xarxa** està format per un total de **199 voluntaris/es**. Aquests tenen diferents perfils, en funció de les tasques que desenvolupen. Com podem veure a continuació, el grups de voluntaris/es és subdivideix en aquells que estan assegurats i aquells que no.

Taula 1. Número de persones voluntàries segons tipus. Absoluts

VOLUNTARIAT		
ASSEGURAT	60	
NO ASSEGURAT	Converses	39
	Cosidores	36
	Bates	6
	Altres	59
TOTAL	199	

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

Gràfic 1. Número de persones voluntàries per tipus. Percentatges



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

Com podem veure al quadre i al gràfic anterior, el **percentatge de persones voluntàries assegurades és del 18% (60 persones)**, mentre que la resta pertany al voluntariat no assegurat (78% - 139 persones). D'aquests, **un 20% pertanyen a les parelles de conversa i un 18% són del grup de cosidores**, mentre que la resta de persones voluntàries no categoritzades representen el 32% restant.

2. DEMANDES ATESES

Les demandes que s'atenen a la Xarxa són molt diverses i es deriven d'agents diferents. A més, podem trobar demandes que s'han atès a través de diferents mitjans: el telèfon, el correu electrònic de la Xarxa o el WhatsApp d'alguna de les persones professionals dedicades a coordinar-la. Al següent quadre podrem trobar detallada aquesta informació:

Taula 2. Número de demandes ateses segons perfil del demandant i mitjà amb el qual contacta.
Absoluts i %

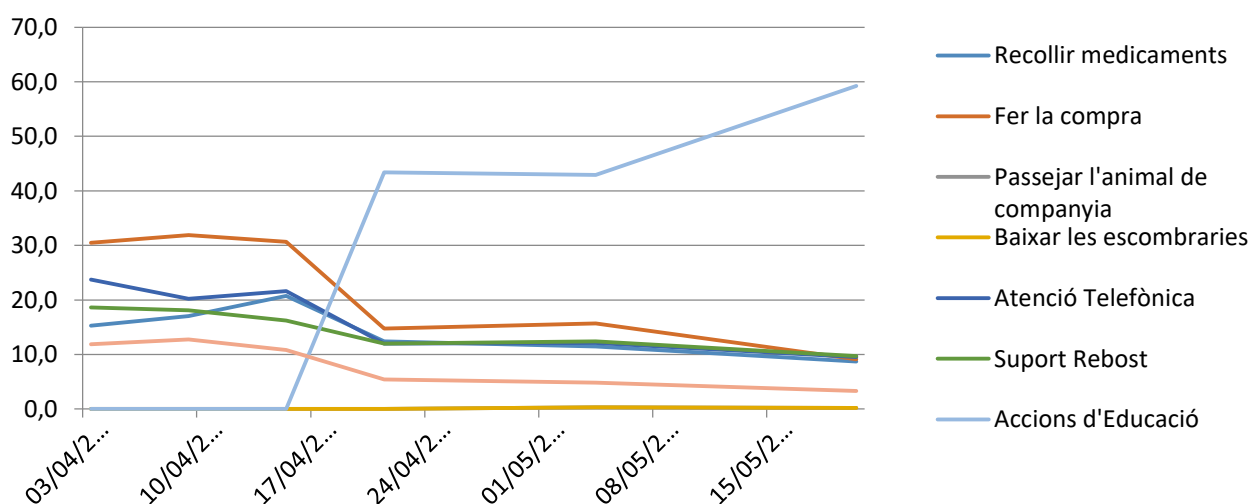
	Telèfon	Mail	WhatsApp	TOTAL	TOTAL%
Persones a títol individual	694	25	7	726	40,9
A través d'un/a veí/na	19	6	4	29	1,6
Entitats	5	263	228	496	28
Serveis Socials	3	9	9	21	1,2
Dept. Gent Gran	3	189	0	192	10,8
Rebost	5	8	4	17	1
CAP	2	0	0	2	0,1
Comerç	4	0	0	4	0,2
Dept. Educació	0	286	1	287	16,2
TOTAL (absoluts)	735	786	253	1774	-
TOTAL%	41,4	44,3	14,3	-	100

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

El número total de demandes ateses a dia 20 de maig del 2020 és de 1.774. A l'esquerra de la taula es descriu el perfil dels demandants, mentre que les columnes representen els mitjans pels quals ha contactat la persona. Destaca que **el 40,9% de les demandes ateses les deriva la ciutadania, seguida de les entitats (28%), el Departament d'Educació (16,2%) i el Departament de Gent Gran (10,8%)**. D'entre els canals fets servir per derivar la demanda a la Xarxa, trobem que **el correu electrònic és el més utilitzat (44,3%), seguit del telèfon de la Xarxa (41,4%)** i del WhatsApp (14,3%).

Al següent gràfic podem veure **l'evolució de l'atenció de demandes per tipus**, que cal diferenciar de la recepció de demandes, ja que una mateixa demanda pot portar implícita diferents accions de resposta.

Gràfic 3. Evolució del número de demandes ateses pel grup de voluntaris/es. Per temàtiques. %



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

Com podem veure, l'evolució de les demandes ateses pel grup de voluntaris/es assegurats/es des de l'inici de l'activitat de la Xarxa presenta una evolució diferent, molt relacionada amb la conjuntura de la Xarxa i de la situació de confinament.

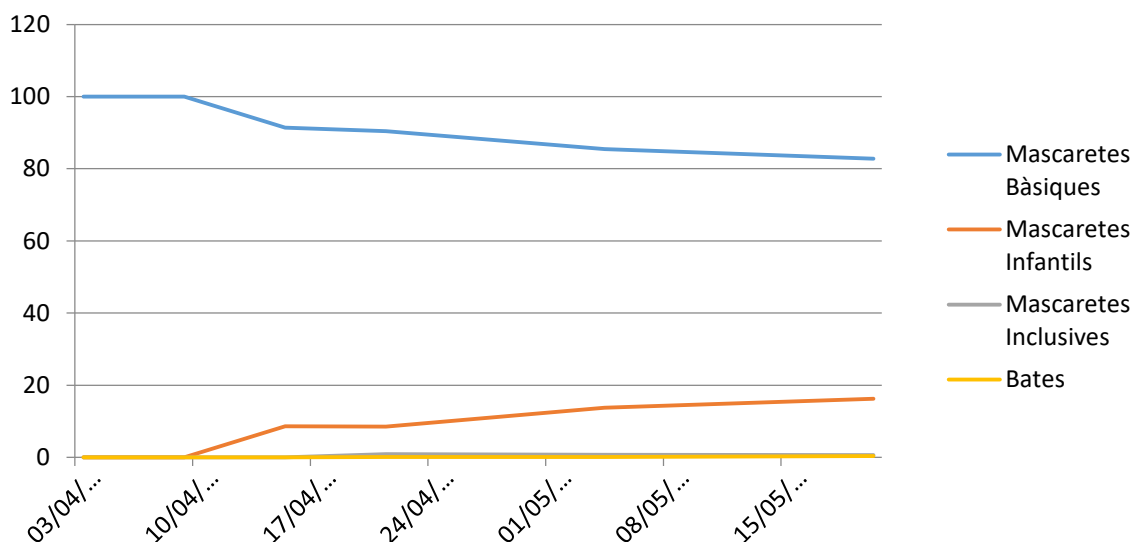
Inicialment aquelles demandes que destaquen per ser les més ateses són les relacionades amb **la realització de compres i recollida de medicaments** (representen respectivament entre un **30-25% del total de demandes ateses** per les persones voluntàries). Seguidament trobem aquelles demandes relacionades amb l'atenció i suport telefònic, així com les del Rebost i de Serveis Socials. L'atenció d'aquest conjunt de demandes ha tendit a baixar, sobretot a partir del 13 d'abril, fins trobar un petit repunt d'algunes durant l'última setmana, com per exemple les recollides de compres.

Cal destacar el cas de les **demandes del Departament d'Educació**, que en les últimes setmanes han generat un volum d'accions (286 en total) que han fet créixer el percentatge de les

demandes ateses derivades d'aquest Departament. Aquestes han representat l'última setmana el **59,2% de les demandes ateses pel grup de voluntaris/es**.

Ara bé, hi ha una sèrie de demandes que també han atès voluntàries i voluntaris que pertanyen a les entitats veïnals, com són aquelles relacionades amb la distribució de mascaretes. A continuació podeu veure **l'evolució de la recepció de demandes vinculades a peticions de mascaretes**:

Gràfic 4. Evolució del número de demandes de mascaretes ateses. Per tipus. %

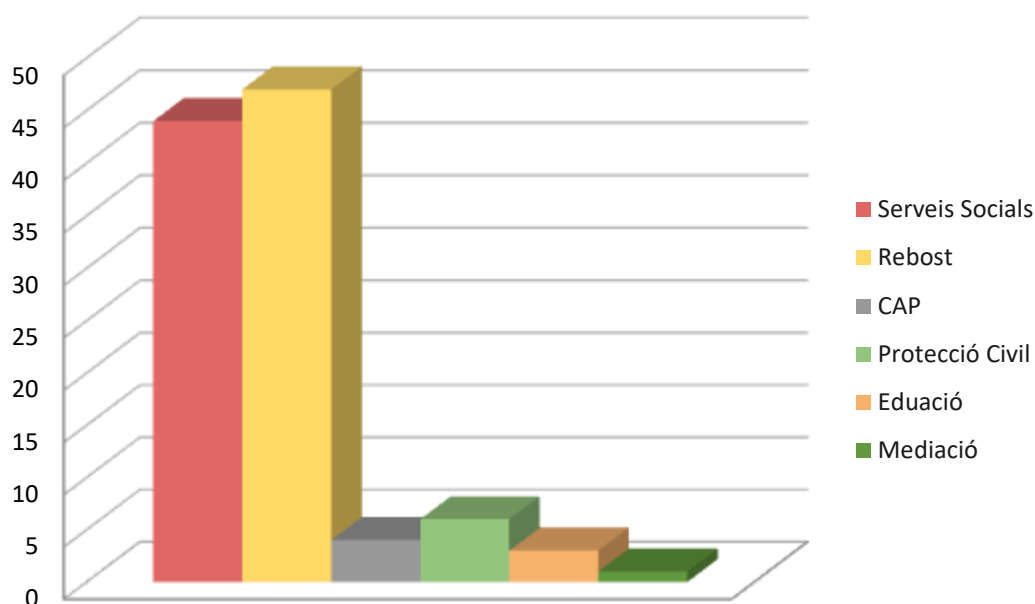


Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

Sobre el total de **demandes ateses en relació a material de protecció (1277)**, destaca la lleugera tendència a la baixa de les demandes de mascaretes bàsiques, en detriment de l'increment de demandes del número de mascaretes infantils. Això es pot deure a que, als inicis, no existia el model de mascareta infantil.

Degut a les característiques d'alguna de les demandes rebudes, s'ha considerat més oportú derivar aquests casos a altres serveis especialitzats perquè la resposta a la demanda pugui ser més efectiva. La següent taula mostra **el número de derivacions que s'han realitzat a diferents serveis/Departaments**:

Gràfic 5. Número de derivacions a altres serveis. Absoluts



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

Com podeu veure a la Taula anterior, **el major número de derivacions s'ha fet al Rebost (47), seguides de Serveis Socials (44)**. En menor mesura, s'han derivat casos al Centre d'Atenció Primària (CAP), a Protecció Civil i al Departament d'Educació.

A la següent taula podreu veure el número de parelles de conversa, i l'estat d'aquesta línia de treball de la Xarxa. Aquestes parelles estan formades per voluntàries i veïns/es que sol·liciten suport i acompanyament telefònic.

Taula 4. Resum de l'atenció de les parelles de conversa. Absoluts

DADES INDICADORS PARELLES DE CONVERSA	04/05/2020
Parelles iniciades	26
Parelles que no s'han consolidat	5
Voluntaris/es formats	28
Voluntaris/es pendents de formació	3
Voluntaris formats pendents d'assignar	8
Nº de persones voluntàries	39
Derivacions a altres departaments Ajuntament	1
Voluntaris/es que s'han donat de baix i/o no contesten	10

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

Actualment la Xarxa disposa de 26 parelles de conversa en funcionament, d'un total de 39 voluntàries disponibles que esperen a que se les assigni una veïna i/o veí. Actualment s'han

realitzat 28 formacions a 28 de les voluntàries i s'espera poder realitzar durant els propers dies les formacions que encara queden pendents.

Finalment, a la següent Taula es classifiquen i quantifiquen les incidències detectades durant el desenvolupament de l'activitat de la Xarxa:

Taula 5. Número d'incidències entre les demandes ateses. Per tipus. Absoluts

INCIDÈNCIES DETECTADES		
MASCARETES	Durant les entregues	15
	Durant el procés de confecció	0
	TOTAL	15
REBOST	Cancel·lacions de demandes	2
	Erros en l'entrega de lots	1
	TOTAL	3
ATENCIÓ COMPRES	Cancel·lacions de demandes i/o problemes d'entrega/contacte	5
	No es pot contactar amb la persona	1
	TOTAL	6
DERIVACIONS SERVEIS	No tenim resposta de la derivació	1
	Manca d'informació en la derivació	8
	TOTAL	9
ATENCIÓ TÈCNICA DE LA XARXA	S'ha trigat en atendre un cas	4
	S'ha compartit malament la informació	1
	TOTAL	5
M^o TOTA (incidències)		38

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

Actualment s'han detectat un total de 38 incidències. Aquelles més freqüents són les relacionades amb la distribució de mascaretes (15), tot i que en relació al número de demandes que s'han atès representen una mínima proporció. Seguidament trobem les incidències vinculades a les derivacions mútues que es donen entre els serveis i la Xarxa (9) i l'atenció de compres (6).

3. DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ DE LA XARXA

La col·laboració amb el Departament de Comunicació ha permès disposar de mitjans de difusió i comunicació de la Xarxa. A continuació es fa un resum de les diferents accions i materials que ha generat la Xarxa i que han servit per donar-la a conèixer:

Taula 6. Quadre resum de les diferents accions comunicatives i el seu cost. Absoluts

ACCIONS COMUNICATIVES DE LA XARXA			
Impressions	Cartell genèric Xarxa	200	
	Cartell resumit Xarxa	Català	400
		Castellà	400
	Cartell Mascaretes	700	
	Flyer resumit Xarxa	Català	400
		Castellà	400
Nº TOTAL (impressions)		2.500	
Guies i Protocols	Guia per a la convivència veïnal	1	
	Guia per a la convivència familiar	1	
	Guia de parelles de conversa	1	
	Protocol de seguretat i higiene	1	
	Protocol ús mascaretes solidàries	1	
	Nº TOTAL (guies/protocols)		5
Suport Dept. Comunicació	Anunci radio Sant Vicenç	1	
	Publicacions Web municipal	8	
	Anunci Televisió	1	
	Nº TOTAL (d'espais de difusió)		10

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

Com podem veure, el total d'impressions realitzades fins l'actualitat és de 2.500, que representen el conjunt de la cartellera i de material de difusió generat. S'han realitzat, també diferents guies de suport al voluntariat i al veïnat. Finalment, trobem un seguit d'accions comunicatives que, amb el suport del Departament de Comunicació, s'ha pogut realitzar. Com per exemple l'anunci de Televisió i de ràdio, així com les publicacions a la pàgina web municipal.

4. MATERIAL DE PROTECCIÓ

Des de la Xarxa disposem de diferents materials que s'han fet servir per desenvolupar les accions del projecte.

A la següent Taula es presenta el balanç de material que s'ha produït, compra't o recollit:

Taula 7. Quadre resum del material disponible de la Xarxa. Absoluts

MATERIAL DE PROTECCIÓ DISPONIBLE	Guants	1.400
	Armillles identificatives	30
	Gel desinfectant	100
	Mascaretes quirúrgiques	330
	Mascaretes FFP3	10
	Nº TOTAL (unitats)	68

PRODUCCIÓ DE MATERIAL DE PROTECCIÓ	Mascaretes	Bàsica	5.500
		Infantil	1.240
		Inclusives	8
	Pantalles	30	
	Nº TOTAL (unitats)	6.778	

DISTRIBUCIÓ DE MASCARETES	Farmàcies (11 establiments)		800
	Residències de gent gran	Sophos	100
		Primitiva Barba	200
		Altres	100
	Entitats	Can Costa	350
		El Trevol – El Serral – Can Ros	550
		El Turó	350
		Font del Llargarut	290
		La Guardia	520
		La Vinyala – Poblenou – Can Sabat	520
		Sant Antoni	420
		Sant Josep	600
		Sant Roc	600
		Vila Vella	400
	Grup Llinas	750	
Nº TOTAL (unitats)	6.550		

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

El primer quadre (material de protecció disponible) mostra **el número de productes que ha aportat l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts a la Xarxa**. Aquest s'ha fet servir per equipar a les persones voluntàries de la Xarxa que estan assegurades i que, per tant, fan accions que impliquen un risc. Algun material, com les mascaretes FFP3, es van donar a residències del municipi.

Al segon quadres es representen les mascaretes produïdes pel **grups de cosidores**, que està conformat per voluntàries i **ha creat 6.778 elements de protecció** (mascaretes bàsiques, infantil i inclusives, i pantalles).

Finalment, al tercer quadres, podem observar el **número de mascaretes que s'han distribuït entre les entitats (6.550 unitats)** perquè les facin arribar al veïnat que les sol·licita a la Xarxa.

5. DESPESES I DONACIONS

La Xarxa ha hagut de fer servir una sèrie de recursos per tal de dinamitzar les diferents accions que es planificaven. En aquest sentit, **detectem dos vies d'accés a recursos**. Per una banda, l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts ha col·laborat amb **l'aportació de recursos econòmics i material** (guants, gel desinfectant, impressions, etc.); per altra banda, **comerços, entitats i veïns/es han fet donacions** que han servit per complementar i/o reduir la despesa del projecte.

A continuació s'observen dos taules on es resumeixen les depeses i les donacions:

Taula 8. Resum De les despeses i les donacions de la Xarxa.

DESPESES	Material per fer i distribuir mascaretes i pantalles (teles, gomes, cel·lulosa, fil, ampolles, bosses, caixes, etc.)	445,3€
	Material de difusió (cartells, flyers, celo, etc.)	410€
	Material de protecció (guants, mascaretes, gel, armilles, etc.)	799,75€
	Assegurances per les voluntàries	731€
	COST TOTAL (€)	2.386,1€

DONACIONS	Nº de serveis proporcionats (impressions, bugaderia, etc.)
	Nº de donacions de material de protecció (guants, mascaretes, gel, pantalles, etc.)
	Nº de donacions de material per fer mascaretes (teles, gomes, cel·lulosa, fil, etc.)
	Nº de donacions de roba (pantalons, samarretes, etc.)

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

6. AGENTS COL-LABORADORS

A la Xarxa, com hem anat pogut veure al llarg del document, intervenen i **hi col·laboren diversos agents**.

A continuació representem a la taula la distribució d'agents que hi participen:

Taula 9. Número d'agents implicats a la Xarxa per tipus. Absoluts

AGENTS IMPLICATS A LA XARXA		
COMERÇ	Farmàcies	11
	Altres comerços	4
	TOTAL comerços	15
ENTITATS	Veïnals	11
	Atenció juvenil	3
	Socioeducatives	1
	Comerciants	1
	TOTAL entitats	16
	Gent Gran	
	Serveis Socials	
	Comunicació	
	Protecció Civil	
	TOTAL departaments	4
SERVEIS	Rebost	
	CAP	
	TOTAL serveis	2

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

Entre el agents col·laboradors trobem **15 comerços** (farmàcies i altres), **16 entitats** (veïnals, juvenils, socioeducatives, de comerciants), **4 departaments de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts** (Gent Gran, Serveis Socials, Comunicació i Protecció Civil) i **2 serveis** (CAP i altres). Pel que fa als comerços, a la Taula següent podem veure la distribució segons el tipus d'aquests:

Taula 10. Número de comerços col·laboradors per tipus. Número de mascaretes repartides. Absoluts

COMERÇOS COL-LABORADORS		
TIPUS	NOM	BARRI
FARMÀCIES	Farmacia Palacios Aguilar	Sant Josep
	Farmàcia Teresa Medina	Sant Josep
	Farmàcia Can Ros	Can Ros
	Farmacia	Can Ros
	Farmàcia Gerones Tares	Can Ros
	Farmacia Tabar (La Vella)	Vila Vella
	Farmàcia Pastor	Vila Vella
	Farmàcia Cuello	
	Farmàcia Arroyo Fernández	La Guardia
	Farmacia	La Vinyala
	Farmàcia Carrer Nou	
ALTRES COMERÇOS	Basar Paula	
	Merceria Marisol	
SUMA TOTAL		14

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

A aquests agents col·laboradors hem de sumar totes les persones voluntàries que col·laboren amb la Xarxa, així com **totes aquelles veïnes i veïns que ens han ajudat** a fer extensiva la Xarxa a la resta del veïnat.

7. EQUIP DE TREBALL DE LA XARXA

Sant Vicenç en Xarxa compta amb un conjunt de professionals que ajuden a coordinar els diferents processos i espais d'aquesta.

Taula 11. Descripció de la composició de l'equip tècnic de la Xarxa.

	Perfil tècnic	Persones dedicades	Funcions
EQUIP DE TREBALL	Alcaldia i Regidoria	2	Enllaç i suport a la coordinació
	Responsable tècnic del Dept. Participació i Convivència	1	Coordinació Xarxa
	Servei d'Acompanyament Jove	2	Atenció demandes
	Servei de Mediació Ciutadana	2	Facilitació de processos
	Implica't per Sant Josep	1	Atenció demandes, comunicació i avaluació
	Treball al Barris	1	Gestió mail + mascaretes
	Auxiliar Administrativa	1	Atenció trucades
	TOTAL persones dedicades		10

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Sant Vicenç en Xarxa.

El projecte depèn del Departament de Participació i Convivència, de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, amb una responsable política i una tècnica que coordinen la Xarxa. Des d'Alcaldia també es dona suport professional, així com des d'altres Departaments (Protecció Civil, Gent Gran, Serveis Socials). **El gruix de l'equip de treball de la Xarxa el formen professionals dels projectes/serveis que impulsa el Departament de Participació i Convivència**, com per exemple el Servei d'Acompanyament Jove (SAJ), el Serveis de Mediació Ciutadana i l'Implica't per Sant Josep. I, finalment, altres perfils professionals que depenen d'aquest mateix Departament també s'han posat al servei de la Xarxa, com per exemple una Auxiliar Administrativa i la persona contractada per dinamitzar el programa de Treball als Barris.