



Ciutats en la primera línia: les pràctiques locals per a la inclusió activa a Barcelona



Retorn Social de la Inversió (SROI): avaluació dels serveis per maximitzar la inclusió activa

Ciutats per a la Inclusió Activa

CIUTATS PER A LA INCLUSIÓ ACTIVA

La Xarxa EUROCIETIES d'Observatoris d' Autoritats Locals per a la Inclusió Activa (EUROCIETIES-NLAO) és una xarxa dinàmica de nou ciutats europees - Barcelona, Birmingham, Bolonya, Brno, Copenhaguen, Lille Métropole-Roubaix, Rotterdam, Estocolm i Sofia- cadascuna amb un observatori d'autoritat local dins de la seva administració. El seu objectiu és compartir informació, promoure l'aprenentatge mutu i dur a terme recerca sobre l'aplicació de les estratègies d'inclusió activa a nivell local.

Els nou observatoris són coordinats per EUROCIETIES, la xarxa de les principals ciutats d'Europa, i reben suport financer a través del programa PROGRESS de la Comissió Europea.

www.eurocities-nlao.eu

1. INTRODUCCIÓ

1.1 El context de Barcelona

Barcelona, capital de Catalunya, és un important centre cultural i econòmic, amb una població de 1,6 milions de persones. És al cor d'una àrea metropolitana que té una població de 3,5 milions. Barcelona és coneguda per les polítiques de cohesió social que el seu govern municipal ha desenvolupat i implementat en els darrers anys en col·laboració amb les empreses socials del tercer sector de la ciutat.

La crisi financera ha augmentat el nombre de persones en risc d'exclusió social i laboral, incloent nous sectors de la població, molts dels quals mai abans havien experimentat aquestes circumstàncies, i que no havien estat prèviament en risc de pobresa i exclusió. Per a moltes persones, la qualitat de vida s'ha vist afectada negativament, i això és evident entre diferents grups de ciutadans, inclosos els infants. La ciutat també està veient un augment en la vulnerabilitat dels grups de població que ja vivien per sota del llindar de la pobresa: en aquests casos, la situació està empitjorant.

En el marc de la crisi continuada, el municipi de Barcelona va reconèixer que calia una resposta unitària del sector públic i de la societat civil, per tal de mantenir la cohesió social i evitar la fractura social. Així, al desembre de 2012, la ciutat de Barcelona va aprovar el Pla d'Inclusió Social 2012-2015. Aquest instrument proporciona un marc per a les polítiques que garanteixi la prestació de serveis d'inclusió activa als ciutadans en risc d'exclusió. El Pla d'Inclusió Social de Barcelona 2012-2015 ha estat dissenyat per ser el principal instrument per a la formulació d'una resposta integral, unificada i eficaç a la crisi de tots els grups d'interès de la ciutat, no només des de l'Ajuntament. El seu objectiu és establir nous objectius i estratègies innovadores per al futur, a més d'identificar les accions específiques per satisfer les necessitats a curt termini. Aquest nou Pla d'Inclusió Social també proveeix Barcelona de l'instrument municipal estratègic necessari per tornar a construir una ciutat inclusiva i cohesionada.

El Pla d'Inclusió Social de Barcelona 2012-2015 està en consonància amb la recomanació de la Comissió Europea de 2008 sobre la inclusió activa (veure <http://bit.ly/16gRekC>). Un dels objectius clau del Pla d'Inclusió Social de la ciutat és transformar l'administració municipal de Barcelona en una administració de plena inclusió activa. Això s'aconseguirà mitjançant la incorporació dels principis d'inclusió activa a través dels diferents programes i serveis municipals. Aquest objectiu implica una revisió completa de les tasques, obligacions i responsabilitats dels departaments i el personal municipal, per introduir una dimensió d'inclusió activa en cada descripció de lloc de treball.

Un segon objectiu fonamental és fer de Barcelona una ciutat de plena inclusió activa. Això representa un gran desafiament. L'objectiu és assegurar que la inclusió activa està totalment integrada en tots els aspectes de Barcelona. Això implica assegurar-se que totes les parts interessades de la ciutat, inclosos els ciutadans, les empreses socials del tercer sector i les empreses del sector privat, així com el personal en totes les administracions municipals del sector públic, tenen una comprensió adequada de la inclusió activa i la integren en les seves vides. Es tracta de garantir que tots els interessats treballin junts, amb una comprensió compartida respecte a la

inclusió social i la seva importància, per tal que la ciutat pugui superar amb èxit la crisi financera.

La integració de la inclusió activa i de la inclusió social en tots els aspectes de la ciutat està sent liderat per l'Ajuntament de Barcelona i des de l'Ajuntament. Basant-se en l'ampli marc general del Pla d'Inclusió Social 2012-2015, hi ha àrees específiques d'interès per a la ciutat, incloent diversos programes municipals dels diferents grups de ciutadans, entre ells: infants, joves, famílies, gent gran, persones sense llar, i persones que viuen per sota del llindar de la pobresa. Es manté un diàleg permanent entre totes les parts interessades, a tot nivell, per a cada un d'aquests programes municipals, per assegurar que la inclusió activa està incorporada en la planificació i els processos d'aplicació com ara: l'assemblea municipal de la ciutat, els districtes de la ciutat, els centres de serveis i els equips de serveis socials així com els ciutadans i les organitzacions no governamentals.

Barcelona ja es beneficia d'una base sòlida que ajudarà la ciutat a afrontar els desafiaments que implica fer de Barcelona una ciutat d'inclusió activa. Els funcionaris municipals i el personal són professionals experimentats amb un ampli historial de gestió d'instal·lacions i de recursos per aconseguir la inclusió social a cada barri. Ja estan acostumats a col·laborar amb una àmplia xarxa d'empreses socials d'alta qualitat, organitzades a través de la participació i les xarxes de representació socials.

Però a més d'aquesta sòlida base, el nou Pla d'Inclusió Social de Barcelona també requereix un procés d'anàlisi profunda i d'avaluació a través dels diferents serveis públics, per determinar què es pot fer millor, de manera més eficaç i més eficient. En temps de crisi financera, en què els pressupostos han tornat a ser retallats com a la situació actual a Espanya, és vital que els governs i les organitzacions empresarials socials assegurin que tot el finançament públic estigui donant els millors resultats possibles.

Per aquesta raó, l'Ajuntament de Barcelona va demanar al seu departament de serveis socials (el Departament de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports: Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports) la introducció d'una eina per a l'avaluació dels beneficis socials dels seus serveis i projectes, per tal de donar suport a la política de Barcelona de responsabilitat social i inclusió activa, i proporcionar una base per al seguiment i la millora.



La metodologia del Retorn Social de la Inversió (SROI) va ser identificada com la millor eina disponible per a l'avaluació dels serveis de Barcelona i per determinar què es pot fer millor i amb més eficàcia.

1.2 Retorn Social de la Inversió (SROI)

El Retorn Social de la Inversió (SROI) és un mètode innovador i contrastat a nivell internacional per a l'estimació del valor dels resultats socials aconseguits pels diversos grups d'interès d'un servei o projecte. El seu objectiu és ajudar a les organitzacions a entendre i gestionar els beneficis socials, ambientals i econòmics (és a dir, el valor) que estan creant. En lloc de centrar-se exclusivament en els recursos assignats, la despesa, i processos com ara el nombre d'hores de serveis prestats, la metodologia SROI assigna valors monetaris quantitius als beneficis socials i als resultats de la inversió, utilitzant els equivalents financers més propers. També prenen en compte els estalvis acumulats com a resultat del servei. La metodologia SROI es va originar als EUA, i va ser desenvolupada a partir de l'anàlisi tradicional de cost-benefici. Estableix una sèrie d'etapes i estàndards i ha estat adaptat al context europeu, per tal de tenir en compte les diferències en les pràctiques comptables. El concepte SROI és diferent de la ratio del Rendiment de la Inversió (ROI) que s'utilitza sovint com a mesura de la rendibilitat, i que en general es calcula com a benefici net dividit pel total d'actius. En canvi, l'anàlisi SROI es proposa presentar una visió més completa del retorn total a partir dels recursos invertits, i anima a totes les parts interessades a participar en el procés de presa de decisions que determina com els governs o altres organitzacions assignen recursos. S'assignen valors monetaris als resultats socials d'un servei, projecte o organització; aquests resultats no són tinguts en compte en els càlculs normals del Rendiment de la Inversió, o en la comptabilitat financera normal, ja que no tenen un valor econòmic predeterminat.

L'anàlisi SROI es pot utilitzar per proporcionar una eina d'avaluació comparativa, o per identificar les àrees que requereixen una millora per tal de maximitzar els resultats dels serveis. També es pot aplicar en les etapes inicials de disseny i selecció d'un projecte o servei, per exemple, per pronosticar el SROI que resultaria de diferents cursos d'acció. Pot, per tant, ser útil a les organitzacions de finançament per avaluar les propostes inicials d'un projecte o servei, i per identificar els projectes que aportin la major rendibilitat social.

2. ESTUDI DE CAS: RETORN SOCIAL DE LA INVERSIÓ EN L'AVALUACIÓ DE SERVEIS PER MAXIMITZAR LA INCLUSIÓ ACTIVA

2.1 Avaluació SROI del servei d'atenció domiciliària de Barcelona a les persones dependents

L'Ajuntament de Barcelona aplica actualment la metodologia SROI com a eina per avaluar l'impacte real de la inversió pública en els serveis i projectes de la ciutat. Barcelona jutja essencial comprendre el veritable valor de la seva considerable inversió en inclusió activa. Tot i que és evident que els serveis socials de Barcelona ofereixen beneficis significatius per als usuaris del servei i les seves famílies, la ciutat reconeix que ja no n'hi ha prou amb avaluar aquests serveis únicament sobre la base dels seus costos inicials, o del nombre de clients o del nombre d'hores proporcionades. Els beneficis socials d'aquests serveis d'inclusió activa van molt més enllà d'això, i l'Ajuntament de Barcelona vol aprofitar al màxim aquesta oportunitat per liderar el canvi de paradigma que comporta.

És en aquest context que l'Ajuntament de Barcelona va decidir utilitzar la metodologia SROI per fer un pas endavant en la comprensió del valor social generat pels seus serveis existents d'inclusió activa, i iniciar-ne la valoració en termes monetaris. Això ajudarà a informar les decisions futures sobre millores i desenvolupament dels serveis mentre que Barcelona va esdevenint una ciutat de plena d'inclusió activa.

Aquest estudi de cas analitza una de les primeres aplicacions que va fer Barcelona de l'anàlisi SROI: l'avaluació del servei municipal d'atenció domiciliària per a les persones dependents. Es tracta d'un servei públic de contractació externa que presta serveis de suport a les persones que necessiten assistència a la llar.

L'objectiu principal del servei d'atenció domiciliària de Barcelona és incloure activament els usuaris del servei i els seus cuidadors familiars a través de les mesures següents:

- prevenir i minimitzar la pèrdua d'independència mitjançant el suport a les activitats quotidianes, com ara: aixecar-se i anar al llit, banyar-se, vestir-se/desvestir-se, la medicació, la compra d'aliments, cuinar, menjar, l'acompanyament a visites mèdiques i a trobades socials;
- mantenir l'entorn domèstic en condicions d'habitabilitat adequada, tot proporcionant: serveis de neteja, serveis de bugaderia i botigues d'articles generals;
- donar suport a les famílies que tenen cura de persones dependents a través de, per exemple, les accions següents: ajudar-los a realitzar les tasques de cura, i transferir coneixements per millorar les habilitats de cura de la família;
- identificar altres necessitats o riscos que poden requerir altres tipus de respostes, per exemple, el personal d'atenció sovint pot detectar situacions de risc social que d'altra manera podrien passar desapercebuts i poden alertar els equips de serveis socials competents.

El servei d'atenció domiciliària per a persones dependents és un dels serveis clau en l'estratègia d'inclusió activa de la ciutat, ja que proporciona un suport que permet a les persones viure de forma independent en el seu entorn familiar. Ajuda a la gent a viure a casa seva, a prop de la família i la comunitat local. El servei d'atenció està centrat en la persona i reconeix que cada individu és únic i té diferents necessitats.

Quan la Llei de Dependència espanyola de 2007 va entrar en vigor, el servei d'atenció



domiciliària de Barcelona va rebre 17,2 milions d'euros de finançament. El 2011, el servei d'atenció domiciliària total del municipi de Barcelona va rebre un finançament de 46 milions d'euros, per oferir serveis d'atenció a més de 16.000 usuaris. El 2012, el finançament s'havia incrementat a 53 milions d'euros. Entre 2007 i 2012, es va duplicar el nombre d'usuaris del servei: de 8.143 el 2007 es va passar a més de 18.000 usuaris al gener de 2012. Es preveu que el pressupost total haurà d'augmentar encara més. Com a part del sistema espanyol per a la independència i l'atenció a la

dependència, l'objectiu és que el 2015, el servei d'atenció domiciliària de Barcelona sigui ofert a tota persona que sigui reconeguda com a dependent¹.

Pel que fa al període de temps analitzat, aquesta avaluació inicial SROI del servei d'atenció domiciliària de Barcelona a les persones dependents és retrospectiva: es basa en les dades de 2011.

2.1.1 Fases de l'avaluació SROI dels serveis d'atenció domiciliària de Barcelona

Es presenten a continuació les quatre fases principals del cicle de vida utilitzades per a l'avaluació SROI del servei d'atenció domiciliària de Barcelona a les persones dependents.

Fase 1: definició de l'abast del servei, incloent l'anàlisi de les parts interessades

Durant la primera fase es va definir l'àmbit d'aplicació del servei fent servir l'Enfocament del Marc Lògic, que se centra en aspectes clau com objectius, activitats, supòsits i indicadors mesurables²; i la Teoria del Canvi, basada en la creació d'un marc comú de comprensió dels objectius a llarg termini del servei d'atenció domiciliària, de les intervencions que ajuden a assolir la comprensió dels objectius a llarg termini del servei d'atenció domiciliària, les intervencions que ajuden a assolir aquests objectius, les hipòtesis formulades, i com pot se'n pot mesurar el progrés³.

Es van identificar tots els principals grups d'interessats directes i indirectes, així com els inputs que aquests aporten al servei d'atenció domiciliària de Barcelona (és a dir, els recursos utilitzats per a la prestació del servei) i els diversos resultats desitjats.

Els resultats desitjats per a cada grup d'interessats directes inclouen els següents:

- **Resultats desitjats per als usuaris del servei:**
 - millora de la higiene personal
 - menjars més agradables
 - millor ambient a la llar
 - millors relacions amb els cuidadors familiars
 - millora de la salut i el benestar
 - millor qualitat de vida
 - més capacitat per triar i exercir el control
 - mantenir la dignitat personal

¹ En el marc del servei d'atenció domiciliària, la dependència és definida com un estat permanent en què la malaltia o la discapacitat d'una persona provoca una manca d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial. Les persones que són dependents necessiten ajuda significativa d'altres persones per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària o, en el cas de persones amb discapacitat o malaltia mental, d'altres suports per a la seva autonomia personal.

² L'Enfocament del Marc Lògic, també conegut com a Planificació de projectes orientada per objectius, és una eina dissenyada originalment per al disseny, seguiment i avaluació de projectes de desenvolupament internacional, i té en compte els objectius, activitats, resultats, indicadors verificables i supòsits.

³ La Teoria del Canvi fa servir una descripció mesurable específica d'una iniciativa de canvi social i dels seus resultats esperats i indicadors, per formar una base per a la seva planificació estratègica, adopció continuada de decisions i avaluació.

- **Resultats desitjats per als cuidadors familiars informals:**
 - reducció de l'estrès i una major capacitat per fer front a les diverses situacions
 - més oportunitats de ser inclosos en el mercat de treball
 - més temps lliure per a l'oci
- **Resultats desitjats per als proveïdors de serveis i el seu personal:**
 - més consciència de les necessitats socials dels usuaris
 - personal més ben capacitada.

Els resultats desitjats per a cada grup d'actors indirectes inclouen els següents:

- **Resultats desitjats per al govern municipal de Barcelona (interessat indirecte):**
 - estalvi derivat de la reducció de la necessitat d'altres serveis finançats localment pels usuaris i els seus cuidadors familiars.
- **Resultats desitjats pel govern català (actor interessat indirecte):**
 - estalvi a causa de la reducció de la necessitat de serveis finançats regionalment pels usuaris i els seus cuidadors familiars.
- **Resultats desitjats per l'administració central espanyola (actor interessat indirecte):**
 - augment en el nombre de personal proveïdor de serveis d'atenció
 - augment en el nombre de cuidadors familiars que s'incorporen al mercat de treball (degut al fet que els deures d'atenció ja no requereixen dedicació a temps complet)
 - estalvi en assistència sanitària
 - contribucions a la seguretat social i impostos addicionals.

Fase 2: la creació d'un mapa d'impacte i la recopilació d'informació

Durant la segona fase de l'anàlisi SROI, es va elaborar un mapa detallat d'impacte. Aquest reuneix els elements necessaris per valorar el SROI per a cada grup d'interès. El mapa d'impacte inclou la següent informació:

- **parts interessades:** la llista d'actors implicats en el servei d'atenció domiciliària per a dependents
- **resultats desitjats:** els resultats desitjats per a cada un dels grups d'interès
- **indicadors:** l'indicador per a cada resultat (és a dir, la font de la informació que indiqui el grau en què s'ha aconseguit el resultat desitjat)
- **aproximacions financeres:** l'aproximació financera utilitzada per a cada indicador (és a dir, les dades financeres més rellevants que s'utilitzaran per monetitzar cada indicador per donar-li un valor econòmic)
- **fonts de dades financeres:** les fonts de les dades financeres i d'altres de caire quantitatiu utilitzades per monetitzar els indicadors, i on trobar-les
- **atribució:** l'atribució si escau (és a dir, la forma d'establir, per exemple demanant als usuaris, si els resultats es deuen a altres serveis)

- **“pes mort” (deadweight)** : els punts de referència del “pes mort” si escau (és a dir, les fonts per valorar el percentatge d'un resultat que s'hauria produït sense el servei d'atenció domiciliària)
- **desplaçament / decrement**: els punts de referència del desplaçament (o decrement) si escau (és a dir, la forma de determinar si la prestació del servei d'atenció domiciliària redueix els resultats d'altres serveis).

Es va recollir de forma sistemàtica la informació sobre l'estat, a 2011, de cadascun dels indicadors a partir d'una àmplia gamma de fonts per formar una línia de base. Les fonts d'informació són les dades recollides per cada empresa prestadora del servei d'atenció domiciliària. Per exemple, per garantir la qualitat del servei d'atenció domiciliària municipal de la ciutat, l'Ajuntament va establir una sèrie de resultats que s'han d'assolir en la prestació del servei. Aquests resultats esperats són: millorar la qualitat de vida, augmentar la capacitat de triar i exercir un cert control sobre les situacions, i mantenir la dignitat personal. Els proveïdors de serveis fan un seguiment mensual d'aquests resultats desitjats per tal que aquesta informació sigui fàcilment disponible. Cada usuari del servei té també un pla individual de treball amb uns objectius personalitzats que considera que milloraran la seva qualitat de vida; aquests objectius són objecte d'un seguiment i avaluació periòdics. A més, cada any, es duen a terme enquestes d'opinió amb una mostra estadística del servei d'atenció domiciliària als usuaris: les dades són recollides i posades a disposició. Els resultats per al 2011 van mostrar que 90,9% dels usuaris de serveis considera que el servei millora la seva vida diària.

Es va recollir informació sobre cada aproximació financera, i cada indicador va ser monetitzat en posar-lo en relació amb aquesta. Per posar un exemple, un dels resultats esperats de la inversió en el servei d'atenció domiciliària és augmentar el nombre de professionals ben capacitats. Tot el personal d'atenció domiciliària rep formació interna de l'empresa ja que és contractat per una de les empreses que presten el servei. L'aproximació financera utilitzada en aquest cas va ser el cost d'un curs professional d'atenció domiciliària. Així doncs, el resultat desitjat de comptar amb personal ben capacitat com a conseqüència de la prestació del servei, va ser monetitzat mitjançant el càlcul del que costaria als membres del personal d'atenció assistir a un curs professional formal d'atenció domiciliària per assolir el nivell de formació equivalent.

Fase 3: el càlcul del SROI

En la tercera fase es va obtenir informació sobre els resultats reals generats pel servei d'atenció: els resultats que es produeixen entre les parts interessades com a resultat dels serveis d'atenció, tant positius com negatius. No obstant això, alguns dels resultats són difícils de quantificar. En el sistema de benestar espanyol, per exemple, totes les autoritats del sector públic, ja es tracti del nivell local, regional o central, han de garantir que l'atenció que ofereixen a totes les persones vulnerables, contribueix a millorar la seva qualitat de vida. La qualitat de vida, però, pot ser difícil de quantificar. Així doncs, tot i que es van identificar tots els resultats, alguns d'ells no van poder ser quantificats o monetitzats, ja fos perquè no hi havia informació suficient o perquè eren massa intangibles.

Cada resultat va ser llavors monetitzat, utilitzant les aproximacions financeres que es van generar en la segona fase. Es van valorar llavors les ratios de SROI per a cada grup d'interès, i es va calcular una ratio SROI global per al servei d'atenció domiciliària.

Fase 4: presentació d'informes sobre els resultats

Durant la fase final, es va informar sobre els resultats del SROI i van ser comunicats tant a nivell intern com extern. A més de comunicar els valors i ratios estimats, l'informe també va posar l'accent sobre els objectius subjacents de l'ajuntament durant la realització de l'anàlisi, els objectius principals del servei d'atenció domiciliària, les assumpcions de partida i altres factors tinguts en compte en l'estimació del valor social del servei. La Figura 1 mostra les estimacions principals del SROI.

Figura 1: Estimacions del SROI per al servei d'atenció domiciliària de Barcelona: 2011

	SROI Estimat per al servei d'atenció domiciliària de Barcelona 2011 (Taxa de descompte aplicada per estimar el valor net present = 3,5%)	
	SROI per a parts directament interessades	SROI acumulat per a parts directament i indirectament interessades
Inversió total en 2011	41.539.753 €	
Inversió mitjana per usuari	2.744 €	
Retorn social total	111.248.131 €	130.008.407 €
Retorn social total per usuari	7.349 €	8.589 €
Retorn social net (retorn social total menys total de la inversió)	69.708.377 €	88.468.653 €
Retorn social de la inversió (retorn social total dividit entre la inversió total per donar retorn social per 1€ d'inversió)	2,68 €	3,13 €

Mitjançant l'aplicació de l'innovador mètode d'anàlisi SROI, s'estima que el 2011, un Retorn Social d'entre 111 milions d'euros i 130 milions d'euros va ser generat pel servei d'atenció domiciliària municipal de Barcelona per a les persones dependents. Per cada euro invertit en el servei, es van generar entre 2,68 € i 3,13 €. Això dona una ratio de SROI d'entre 2,68 i 3,13. La xifra més baixa només té en compte els beneficis per als interessats directes, la figura superior té en compte els beneficis tant per als actors directes com per als indirectes.

La divisió del finançament total de 41,5 milions d'euros entre els 15.136 usuaris individuals del servei, dona una inversió mitjana per usuari de 2.744 €, multiplicant aquesta xifra per 3,13 dona un valor social estimat generat pel servei d'atenció domiciliària de 8.589 € per usuari, mentre que la inversió original era de 2.744 € per usuari individual.

Aquesta anàlisi va tenir en compte tots els diferents grups d'interès relacionats amb el servei d'atenció domiciliària i va calcular el retorn social per a cada grup. Els resultats de l'anàlisi mostren que el grup que va rebre el major retorn social és el dels usuaris del servei (40,1% del retorn social total): el servei d'atenció domiciliària

genera una millora directa de la seva situació, tant en termes de les seves condicions de vida com d'inclusió activa en la vida comunitària. El servei d'atenció domiciliària també proporciona als usuaris l'alè i el suport emocional necessaris per continuar vivint de forma independent.

El segon retorn social estimat més alt va correspondre al govern de Catalunya (34,7% del retorn social total): els serveis d'atenció domiciliària redonden en un estalvi en la despesa regional com a resultat de la reducció en l'ús dels serveis socials, dels serveis de salut i de l'atenció residencial a llarg termini proporcionats pel territori. Els usuaris del servei d'atenció domiciliària no fan un ús molt freqüent dels serveis de salut de l'administració catalana, com ara residències, hospitals o altres centres d'atenció a llarg termini, ja que poden continuar vivint al propi domicili, opció que resulta més rendible que la prestació d'atenció institucional.

El servei d'atenció domiciliària per a les persones dependents també ha demostrat tenir un impacte positiu en les famílies dels usuaris: sense un servei d'atenció a la llar, les famílies es poden sentir tot sovint aclaparades per les tasques de cura i atenció.

L'anàlisi SROI del servei d'atenció domiciliària per a persones dependents remarca que el finançament d'aquest servei és essencialment una inversió que proporciona un retorn positiu en termes d'inclusió activa per a la societat. També proporciona una línia de base fonamental per al seguiment del servei al llarg del temps i per a la valoració de les seves millores i canvis.

2.2 Èxits principals

L'aplicació de la metodologia SROI per avaluar el servei d'atenció domiciliària de Barcelona es va veure afavorit per una sèrie de factors d'èxit. En podríem destacar els següents:

- **participació dels interessats** : les diferents parts interessades en el servei d'atenció domiciliària van ser, en primer lloc, identificades, i posteriorment es va assegurar la seva participació reeixida en el procés: va ser gràcies a les consultes fetes als diversos grups d'interès que l'equip SROI va poder identificar tots els resultats directes i indirectes desitjats del servei d'atenció domiciliària, així com els indicadors, les aproximacions financeres i els resultats reals del servei
- **priorització dels resultats**: l'anàlisi SROI va incloure exclusivament els resultats més importants
- **monetització**: l'equip va aconseguir identificar una aproximació financera adequada per a la majoria dels resultats, fins i tot per a aquells que no tenen un valor econòmic evident; els únics resultats que no van ser monetitzats van ser els més intangibles com ara la qualitat de vida
- **creació del mapa d'impacte**: es va elaborar un mapa d'impacte per identificar els diferents resultats esperats, els indicadors que caldria utilitzar per mostrar si s'està aconseguint el resultat desitjat, l'aproximació financera per a cada indicador, i quina informació es podria fer servir per calcular l'aproximació financera.

2.3 Reptes

El procés d'aplicació de la metodologia SROI per estimar el valor assolit pel servei d'atenció a domicili de Barcelona per als dependents va haver de fer front a alguns reptes. En podríem destacar els següents :

- **resultats desitjats:** resultava difícil, per a algunes parts interessades, quina era la millor manera de definir els resultats desitjats
- **resultats intangibles:** alguns dels resultats desitjats eren massa intangibles per poder ser mesurats
- **indicadors:** per a alguns dels resultats, era difícil saber quin indicador proporcionaria la millor indicació sobre si el resultat havia estat aconseguit
- **fonts d'informació financera i de control:** en alguns casos la informació era difícil de trobar
- **aproximacions financeres:** no sempre era evident quina aproximació financera seria més apropiada per representar el valor monetari dels beneficis no financers, sobretot els beneficis que són difícils de quantificar
- **atribució:** quan un resultat emergia de diversos factors, era difícil fer l'estimació de la proporció d'aquest resultat que havia de ser atribuïda al servei d'atenció domiciliària
- **"pes mort" (*deadweight*):** en el cas que el percentatge d'un resultat s'hagués produït sense el concurs del servei d'atenció domiciliària, esdevé un repte identificar els punts de referència necessaris per calcular aquest percentatge de ' pes mort '
- **desplaçament / decrement (*drop off*):** quan una acció de servei d'atenció domiciliària s'havia traduït en participació o resultats superiors o inferiors per a altres serveis, resultava difícil, un cop més, fer una valoració de la proporció d'aquest percentatge de "desplaçament" o "decrement".



2.4 Plans de futur i difusió

L'anàlisi SROI del servei d'atenció domiciliària de Barcelona a les persones dependents ha demostrat que aquest servei ofereix una rendibilitat social significativa tant per als actors directes com per als indirectes. També està ajudant a la ciutat a entendre en detall de quina manera els fons disponibles s'estan invertint per generar inclusió activa, i proporciona una base per al seguiment de les millores i dels canvis al llarg del temps.

En introduir el concepte de rendibilitat social als serveis d'inclusió activa de la ciutat, l'anàlisi SROI anima la gent a veure el finançament com una inversió i no com un subsidi: reafirma la comprensió de què cada euro invertit en un servei està vinculat a un retorn social. Ofereix noves formes de definir els resultats esperats dels contractes, tenint-ne plenament en compte els impactes socials i ambientals. A mesura que l'aplicació del SROI es generalitza progressivament, i que els requisits d'informació són entesos més àmpliament, resulta més fàcil aplicar el procés a altres serveis.

Barcelona es proposa implantar la metodologia SROI per avaluar altres serveis i projectes socials. Això contribuirà a identificar les àrees que necessiten millorar i a assegurar que Barcelona esdevé una ciutat d'inclusió activa.

Barcelona espera, concretament, poder aplicar la metodologia SROI per avaluar i millorar la inclusió activa assolida pels serveis i projectes que eviten l'exclusió social i l'aïllament de les persones grans. La ciutat també està considerant l'ús del SROI per avaluar serveis de la ciutat com ara el servei d'emergències socials, el servei de gestió de conflictes en l'espai públic, i el servei de mediació familiar. La metodologia SROI també podria ser útil per avaluar el servei d'atenció domiciliària de Barcelona per atendre necessitats socioeducatives. Aquest servei està dissenyat per donar suport a les famílies que no tenen les habilitats bàsiques per a la vida: ajuda a incloure aquestes persones activament a la societat mitjançant la formació en aspectes com ara la criança dels fills, la nutrició, la salut, la gestió del temps i l'economia domèstica.

L'anàlisi SROI és fàcilment transferible: ja s'està utilitzant en altres ciutats de tot Europa per avaluar i millorar els serveis i fer-ne el seguiment.

La metodologia SROI pot ajudar Barcelona a aconseguir el seu objectiu de crear una ciutat de plena inclusió activa. Pot ajudar la ciutat a identificar les millores i les innovacions en els serveis que maximitzin els resultats d'inclusió activa malgrat els nivells creixents de necessitat i la disminució del finançament.

2.5. Informació addicional

Informació bàsica	Enllaç web i persona de contacte
<p>Finançament: El 2011, el finançament del servei d'atenció domiciliària de Barcelona per a les persones dependents va ser de 41,5 milions d'euros.</p> <p>Ubicació: L'avaluació SROI es va aplicar al servei d'atenció domiciliària de tota la ciutat de Barcelona, i serà aplicada a altres serveis del municipi.</p> <p>Dates: L'avaluació SROI dels serveis de Barcelona es va iniciar el 2013 i està en curs.</p>	<p>Enllaç web: www.thesroinetwork.org</p> <p>Per a més informació podeu contactar:</p> <p>Jordi Tolrà i Mabilon, Ajuntament de Barcelona. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports. c/ València 344, 6^a planta. 08009 Barcelona.</p> <p>email: jtolram@bcn.cat</p>



Aquesta publicació ha estat realitzada en el marc del Programa de la Unió Europea per a l'Ocupació i la Solidaritat Social (2007-2013). Aquest programa està gestionat per la Direcció General d'Ocupació, Afers Socials i Inclusió de la Comissió Europea. Va ser creat per contribuir al finançament de la consecució dels objectius de la Unió Europea en l'àmbit dels assumptes socials i l'ocupació, tal com s'estableix en l'Agenda Social, i contribuir així a la consecució dels objectius d'Europa 2020 en aquests àmbits.

Per obtenir més informació, consulteu: <http://ec.europa.eu/progress>.

La informació continguda en aquesta publicació no reflecteix necessàriament la posició o opinió de la Comissió Europea.

