



Curs 2023-2024	
SESSIÓ GRUP DE TREBALL SERVEIS SOCIALS	26 de gener de 2024
	12:30h a 14:00h
	Hibrida. C/València, 344 i Zoom

## 1. PERSONES ASSISTENTS

Nom	Cognom	Organització
Manuel	Aguilar	Coordinador del grup
Rosa	Balaguer	Coordinadora grup de treball Veus del CMBS
Núria	Beltran	Institut Municipal de Serveis Socials
Àngels	Canals Vilà	Consors de Serveis Socials de Barcelona
Carme	Carrera	Tècnica referent CMBS
Teresa	Crespo	ECAS
M <sup>a</sup> Luisa	De la Puente	Col·legi Oficial de Metges de Barcelona
Anna	De Palau	Direcció d'Acció Social Territorial i Comunitària
Carme	Fortea	Direcció de serveis d'atenció al sensellarisme
Sonia	Fuertes	Comissionada d'Acció Social
Lourdes	Garcia	Consell Municipal d'Habitatge Social
Rafael	Lopez	Col·legi d'Educaadores i Educadors Socials
Miguel Angel	Manzano	Expert
Nuria	Menta	Direcció de srveis d'intervenció social
Marta	Obdulia	Gerenta IMPD
Marta	Poll	Taula Tercer Sector
Esther	Quintana	Direcció de serveis d'atenció a l'envelliment
Carolina	Rubio	Lliga Reumatològica de Catalunya
Jordi	Sabater	Cap departament de Participació Social
Marta	Sanagustí Vidal	Col·legi treball social de Catalunya
Lluis	Torrens	Secretari
Toni	Vilà	Expert

## 2. DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ

### **Exposició coordinadora del GT de Veus ciutadanes (Rosa Balaguer) sobre les conclusions recollides al curs 2022 - 2023.**

El grup va fer un total de 9 sessions, amb 63 persones participants, majoritàriament dones i amb un tema principal que és: el primer accés a serveis socials, com ha estat la rebuda, des d'on hi ha accedit i quins aspectes creuen que és rellevant comentar.

Els espais visitats han estat:

- Grup de mares vinculades als centres oberts del Casal dels infants al Raval.
- Grup de jovent usuari del Casal Jove Atlas, un servei socioeducatiu ofert pel Casal dels Infants al Raval a joves d'entre 16 i 21 anys.
- Grup de persones que formen part de la “colla cuidadora”, un grup de suport en què comparteixen la tasca de tenir cura d'un familiar, en el Centre de Serveis Socials Antiga Esquerra de l'Eixample.
- Grup de dones de l'associació intercultural Diàlegs de Dona, que acull dones immigrants.
- Grup de dones de la Fundació Els Tres Turons, una entitat d'iniciativa social que treballa per a la promoció i el suport de la salut mental comunitària.
- Grup de dones de l'associació 9 Barris Acull, formada per persones i entitats d'àmbits diversos amb la finalitat de treballar de forma coordinada per afavorir la convivència del veïnat en la diversitat que caracteritza els barris i el territori.
- Grup de dones de l'equipament La Violeta de la Fundació ASSÍS, creat per donar atenció social i allotjament a dones que pateixen exclusió social.
- Grup de joves que resideixen a la Llar d'Oportunitats, que és un servei que acull joves immigrants sense xarxa social per motius diversos.
- Grup de persones membres del sindicat de manters de Barcelona .

Les conclusions, reflexions i propostes que resulten del grup:

1. **Sobre l'accés i el seguiment dels serveis socials, cal procurar que hi hagi una finestra única que es dediqui a la tramitació, la informació i l'orientació**, i potenciar una coordinació interna amb la finalitat d'evitar explicar un problema més d'una vegada a professionals diferents que no són de referència, de manera que es trenqui el malestar que manifesten les persones quan es dirigeixen als serveis.
2. **Cal destinar-hi més professionals i ampliar l'atenció dels serveis socials a les tardes** per reduir el temps d'espera, agilitzar els procediments i afavorir que es pugui atendre les persones en el mínim temps possible.

3. **Cal garantir la presencialitat en els serveis socials cada vegada que una persona vulgui ser atesa.** Després de l'experiència viscuda durant la pandèmia, les persones amb les quals s'ha parlat constaten que no sempre era positiva l'atenció telefònica, ja que no sempre es donava resposta a la demanda plantejada.
4. **Cal garantir la figura mediadora en relació amb qüestions lingüístiques i culturals** per evitar possibles conflictes que puguin sorgir del desconeixement d'ambdues parts. Cal integrar serveis jurídics i psicològics.
5. **S'ha de fer una atenció especial a infants, adolescents i joves.** En els casos de menors d'edat que pateixin situacions de violència intrafamiliar, sigui directament o a algun membre de la família, **cal que puguin accedir als serveis socials individualment**, independentment de pares o tutors.
6. **Sobre la transparència i la proactivitat**, cal igualtat de criteris pel que fa als requisits per evitar una percepció d'arbitrarietat.
7. **S'ha d'informar la ciutadania de què són els serveis socials** mitjançant campanyes en els transports públics, les xarxes socials, els CAPs, els instituts, els oratoris i les entitats del barri.
8. **Cal treballar en xarxa i potenciar la prevenció**, fer que la informació sigui fluida, crear grups de suport segons les necessitats, i establir una coordinació amb els agents del territori per donar una resposta integral.
9. **Sobre la millora del conjunt de professionals**, cal reduir-ne la rotació, de manera que es pugui establir un vincle de confiança i confidencialitat, i, tanmateix, que es pugui canviar de professional referent sense que hi hagi por a possibles conseqüències.
10. **Cal que hi hagi una avaluació qualitativa per millorar el servei.**
11. **Cal millorar les competències del conjunt de professionals** facilitant formació sobre la diversitat social actual i proporcionant les eines necessàries per oferir una bona atenció. També pel que fa a l'assertivitat, cal empatia, evitar prejudicis i que es fomenti l'empoderament de la ciutadania.

Aquest curs amb el Grup de Treball hi ha el repte d'arribar a grups de persones que ja estiguin vinculades a serveis socials bàsics.

## Debat del grup de serveis socials:

Es valora positivament que s'hagi anat a cercar grups ja creats per afavorir el clima de confiança i de poder donar la seva opinió i compartir l'experiència en un espai segur per les persones.

És reflexiona i es posa sobre la taula que potser hi ha espais però no són prou coneguts ni utilitzats, es pot revisar com es difon la informació sobre els serveis que s'ofereixen.

S'ha d'estudiar com es pot millorar la informació dels serveis socials. No s'ha aconseguit que es vegin com un serveis universals per totes les persones. Es veuen amb llenguatges llunyans i poc propers. S'ha d'anar cap a una visió molt més propera. Com podem aconseguir aquesta proximitat i aquesta difusió cap a la ciutadania, és un debat i un punt a analitzar, tot i que es posen en valor totes les campanyes de comunicació potents que s'han fet.

El tema de l'accessibilitat sempre apareix com una barrera, quin paper juga l'estigma en tot això. Com exemple d'eina comunicativa positiva trobem el servei Konsulta'm, una manera diferent de fer arribar el servei a la població sense estigmatització.

El paper del tercer sector quin és? La part comunitària és molt important per la col·laboració entre els serveis socials i el territori.

La primera entrada és la que més costa, però després hi ha una opinió majoritària en que la sensació és d'estar ben atesa o atesa amb la treballadora o treballador social. Tot i que s'ha de treballar en la formació i millora continua cap a la ciutadania.

No podem oblidar tampoc la saturació de serveis socials.

Hi ha l'estratègia comunitàriament que té una pota amb la participació que pot donar al grup de treball de veus un impuls i informació que complementi.

Potser no s'ha d'invertir esforços a explicar a la població que són els serveis socials sinó dedicar esforços a explicar a la població quins serveis concrets estan disponibles.

El Grup de Treball de serveis socials i el Grup de treball de Veus poden treballar conjuntament, on el Grup de Veus pot ajudar a encaixar les visions de les persones que utilitzen determinats serveis amb la mira experta dels membres del Grup de treball de serveis socials.

## Exposició del Sr. Lluís Torrens i el Sr. Manuel Aguilar, per explicar el procés de la revisió de la cartera de serveis socials

**Objectius** de la revisió de la cartera de serveis socials: L'actual cartera de serveis va ser implementada el 2008 i revisada al 2010.

- Revisar i modernitzar la cartera de serveis socials: Serveis i Prestacions
- Atenció de les necessitats de les persones per motius de: Dependència; Discapacitat; Salut Mental; Vulnerabilitat social

Els canvis en l'estructura social del nostre país en els darrers 15 anys han estat molt profunds i s'espera que encara ho siguin més en les properes dècades:

- L'envelliment de la població. La jubilació de la generació del baby boom
- L'arribada continuada i massiva de nous immigrants
- Les noves formes de família. La reducció de la taxa de natalitat
- L'increment de les desigualtats socials i territorials
- La cobertura de les necessitats bàsiques
- L'increment de necessitats específiques (salut mental, comorbiditats.. )
- La competència per als recursos públics
- Els impactes de la tecnologia

Què inclou la revisió completa i el nou model d'atenció:

- Revisar completa i exhaustivament els serveis i les prestacions existents i necessàries
- Augmentar l'eficiència i adaptar els serveis a les necessitats de la ciutadania; i no a l'inrevés. Anàlisi de la necessitat de ràtios i de les ultra segmentacions de la cartera
- Cercar recursos addicionals (inversions, serveis i prestacions) que hauran de ser planificats i finançats o cofinançats per tota la societat
- Millorar el funcionament del sector públic, agilitzant-lo i flexibilitzant-lo per tal que sigui capaç de donar resposta adequada en temps i forma i lideri les transformacions
- Mantenir la col·laboració intensa amb el teixit social del model català de serveis socials i afavorir-ne el seu creixement i millora
- Millorar les iniquitats en l'accés a les prestacions, serveis i equipaments, tant de socials com territorials
- Construir un nou model que apoderi a les persones usuàries, respectant la seva autonomia i lliure elecció, que vetlli per la qualitat del serveis i la seva cobertura i suficiència, i incentivi la innovació i millora contínua

### Com s'abordarà?

- Taules tècniques
- Revisió dels costos
- Nova Llei dels instruments de provisió del Sistema de Serveis Socials de Catalunya

- Revisió dels programes de subvencions i alineament amb sistemes de provisió i innovació.
- Nova estratègia de qualitat i inspecció.
- Coordinació amb el Pla Estratègic de Serveis Socials.
- Polítiques d'innovació i optimització fons europeus.

## Taules tècniques:

Són els diferents grups de treball seccionats per grups de participació:

- Cartera per col·lectius
- Cartera per instruments
- Transversalitat

Tenen l'objectiu de diagnosticar la situació i proposar-ne les reformes o nous serveis i recuperar un marc de relació permanent entre administració, persones usuàries, entitats proveïdores i experts amb l'objectiu de la millora continua i adaptació a l'entorn canviant

Per sobre de les diferents taules tècniques s'ha dissenyat la "taula estratègica", que farà una reflexió més general del model de protecció social català i donarà coherència a les feines de les Taules Tècniques.

La cartera s'estudia per col·lectius: Discapacitat; Dependència; Salut mental, addiccions i VIH; Infància, adolescència i famílies; Necessitats bàsiques com el sensellarisme, l'emergència habitacional, l'alimentació, els subministraments...

També s'estudia per instruments: Pressupostos personals; SAED; Ajudes tecnològiques; Transport adaptat; Atenció social i comunitària (oficines de tràmits, serveis comunitaris, coordinació amb administracions locals).

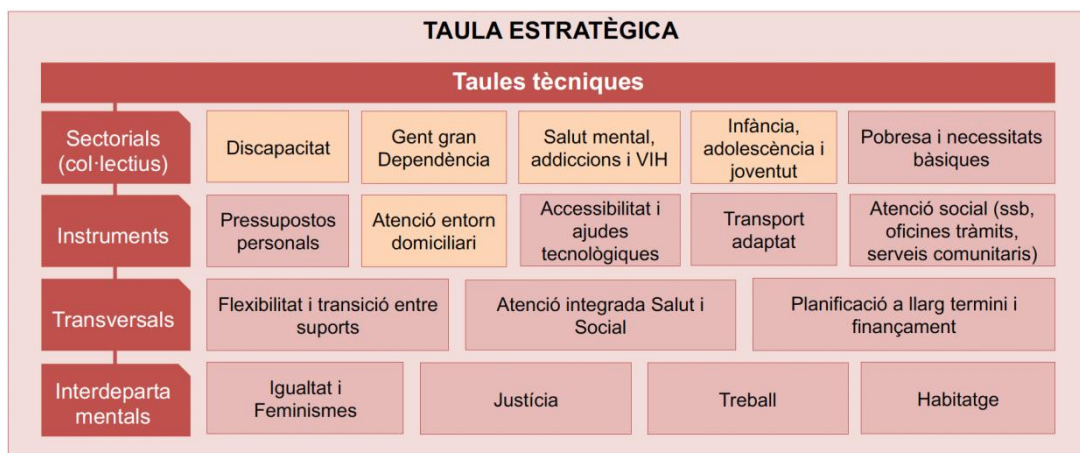
Els elements transversals d'estudi són: Les transicions (per edat o per condicions de salut o socials); Agència Integrada Social i Sanitària; Planificació a llarg termini i finançament de les inversions.

## Departaments eventuais implicats en aquesta revisió:

- Departament d'Igualtat i Feminismes (atenció a les dones, immigració...)
- Departament de Justícia, Drets i Memòria (Inserció ex-presos...)
- Departament d'Empresa i Treball (inserció col·lectius vulnerables...)
- Departament de Territori (àmbit d'habitatge)

## Resum

0. Taula estratègica					
CARTERA PER COL·LECTIUS	1. Discapacitat (DGAPiD)	2. Dependència (DGProv)	3. Salut mental, addiccions i VIH (DGProv)	4. Infància, adolescència i famílies (SIAJ)	5. Necessitats bàsiques / Sensellarisme / emergència habitacional/ emergència social (ex. CUESB) (DGSS)
CARTERA PER INSTRUMENTS	6. Pressupostos personals (assistent personal, acompanyament, SPALL, PEV a domicili...) (SASIF)	7. SAED (DGSS)	8. Ajudes tecnològiques (DGAPiD)	9. Transport adaptat	10. Atenció social (oficines de tràmits locals-gencat; serveis comunitaris, ssb...) (DGACC)
TRANSVERSALITAT		11. Transicions (per edat o per condicions de salut o socials) (SASIF)	12. AISS (DGAPiD)	13. Planificació a llarg termini i finançament (SASIF)	
EXTRA DSO	91. Justícia		93. Treball	92. IFE	94. Habitatge



Desembre 2023



Juny 2024

### Quines són les funcions de les Taules tècniques:

- Aportar visió estratègica sobre els principis que han de regir el nou model de Cartera de Serveis Socials.
- Definir les bases del nou model.
- Orientar la reflexió i integrar les aportacions de les Taules Tècniques en coherència amb els principis establerts.

## Calendari de la taula:

REUNIÓ I		REUNIÓ II	REUNIÓ III
12 desembre 2023	Gener '24	Previsió: març 2024	Previsió: juny 2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>Principis rectors i aspectes prioritaris del nou model</li> <li>Reptes i propostes</li> </ul>	<i>Si cal, per acabar de definir els principis rectors</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguiment i integració de les aportacions de les Taules Tècniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tancament del document de bases del nou model de Cartera de Serveis Socials</li> </ul>

## Estructura resumida de l'actual Cartera:

### 1 PRESTACIONS DE SERVEIS

#### 1.1 Serveis socials bàsics

- 1.1.1 Servei bàsic d'atenció social
- 1.1.2 Serveis d'atenció domiciliària
- 1.1.3 Serveis residencials d'estada limitada
- 1.1.4 Servei de menjador social
- 1.1.5 Servei d'assessorament tècnic d'atenció social
- 1.1.6 Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents
- 1.1.7 Serveis de suport als serveis socials bàsics

#### 1.2 Serveis socials especialitzats

- 1.2.1 Infància, adolescència i joventut
- 1.2.2 Persones amb dependència
- 1.2.3 Persones grans amb dependència o risc social
- 1.2.4 Persones amb dependència ateses en centres socio-sanitaris
- 1.2.5 Infants amb trastorns en el desenvolupament o amb risc de patir-los
- 1.2.6 Persones amb discapacitat
- 1.2.7 Persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental
- 1.2.8 Persones amb drogodependències i/o altres addiccions
- 1.2.9 Persones afectades pel virus VIH/SIDA
- 1.2.10 Cuidadors/es (familiaris o altres cuidadors/es no professionals)
- 1.2.11 Famílies amb problemàtica social i risc d'exclusió social
- 1.2.12 Dones en situació de violència masclista i els seus fills i filles
- 1.2.13 Suport als serveis socials especialitzats

#### 1.3 Altres prestacions de serveis

- 1.3.1 Serveis experimentals

### 2 PRESTACIONS ECONÒMIQUES

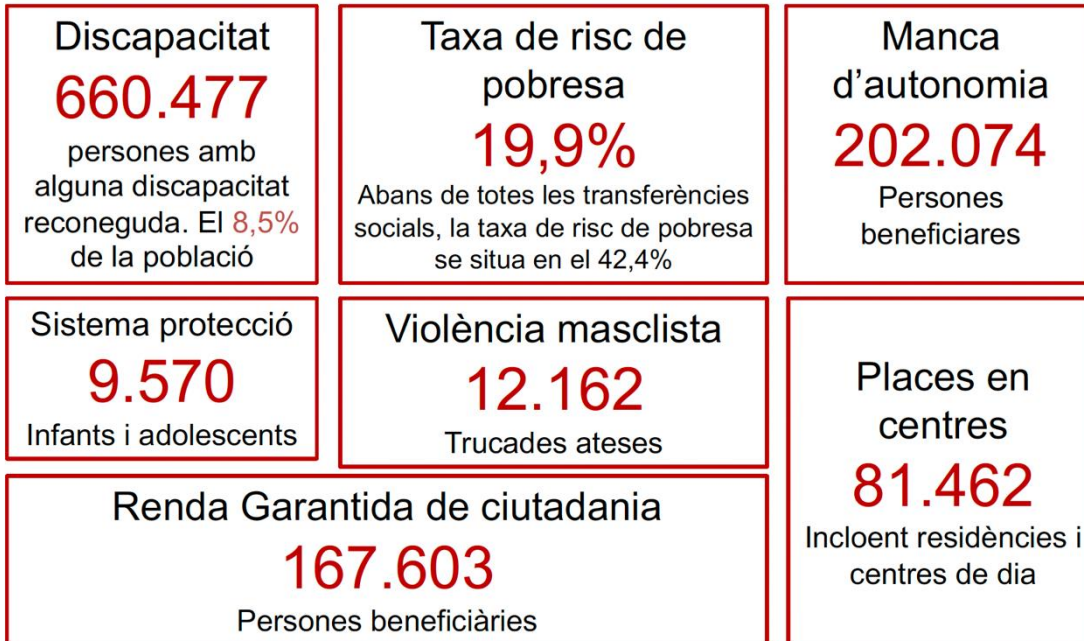
### 3 PRESTACIONS TECNOLÒGIQUES



En total, prop de 150 tipologies de serveis i prestacions (97 serveis socials especialitzats).

Pel què fa a volum, més del 50% de les places del sistema correspon a serveis destinats a persones grans amb dependència o risc social.

## Algunes dades sobre l'estat dels serveis socials:



## Diagnòstic de la cartera de serveis:

- Obsoleta: tretze anys sense haver estat revisada.
- Dificultat d'adaptació a les necessitats derivades de l'actual context social, econòmic i demogràfic.
- Poc flexible davant noves i canviants necessitats socials.
- Rigidesa en l'estructura i excessiva fragmentació de serveis i prestacions.
- Manca d'abordatge integral i transversal de les necessitats de les persones al llarg de la vida.
- No integra suficientment les tendències sobre l'atenció centrada en la persona, la promoció de l'autonomia personal i la lliure elecció de la persona usuària.
- Poc enfocada a la dimensió preventiva i comunitària
- Baixa permeabilitat amb altres àmbits com l'ocupació, l'educació o la salut.
- Manca de sistemes d'avaluació de la qualitat de l'atenció i de promoció de la millora contínua i la innovació.

## Quins han de ser el principis rectors del nou model?

- Cal, i fins a quin nivell, que la nova cartera avanci en una estratègia de desinstitucionalització?
- Hem de fer que la personalització i lliure elecció de la persona sigui l'eix central dels suports socials?
- Hem d'apostar per un model de cartera més simple, flexible i modular?
- Cal aprofundir en la dimensió comunitària?
- S'ha de treballar perquè la cartera respongui a una mirada més integral i transversal i menys segmentada de les necessitats socials?
- La separació serveis socials bàsics i especialitzats és adequada?

## Quina és la prioritització:

- Quins principis poden ser més necessaris a l'hora de corregir debilitats actuals i/o potenciar les fortaleces presents?
- Quins principis tenen més recorregut? És a dir, no només són vàlids per la situació actual si no que permeten afrontar el futur amb més garanties.
- Quins principis poden ser més útils de cara a evitar possibles amenaces i/o maximitzar l'aprofitament d'oportunitats futures?
- Quins principis poden comportar majors dificultats (tècniques, socials, econòmiques, polítiques o de qualsevol tipus) a l'hora de dur-los a terme?

## Acords del grup:

- S'acorda continuar el debat de l'exposició del Sr. Lluís Torrens per poder treballar en les propostes del grup.
- El coordinador del grup, Manel Aguilar, pot fer d'enllaç entre el grup i la taula tècnica i actualitzarà les informacions.

**La següent sessió està programada per finals de febrer.**