



Informe d'Acció de Govern

Resposta a l'Informe d'Incidència del Consell Municipal de Benestar Social

Curs 2022-2023

ÍNDEX

Introducció	4
Drogodependències	7
Envelliment	15
Igualtat d'oportunitats en la infància	27
Salut	39
Serveis socials	47
Veus ciutadanes amb experiències en serveis socials	54



00 Introducció

El Consell Municipal de Benestar Social (CMBS), creat l'any 1988, és un òrgan de participació en l'àmbit del benestar social, la qualitat de vida i els serveis socials que fa de la participació de la societat civil una eina de debat i de construcció del benestar social a la ciutat, amb la voluntat d'esdevenir un motor de canvi a través de la col·laboració de les persones que el formen.

Els seus objectius principals són els següents:

- Promoure una cultura de benestar social a la ciutat, a través del foment de la concertació entre els agents implicats.
- Actuar des d'una visió de la política i del benestar social àmplia i integradora, en què la realitat social s'analitza des de la seva especificitat, però sense perdre de vista la visió i l'acció globals per transformar-la.
- Analitzar i elaborar propostes i suggeriments que es puguin compartir amb l'equip de govern municipal per millorar les polítiques de benestar social de la ciutat.
- Facilitar la interrelació entre les diverses entitats i institucions que actuen en el camp dels drets socials.
- Analitzar críticament la situació a la ciutat en el marc dels drets socials, així com les actuacions que s'hi duen a terme.
- Generar coneixement, prospectiva i debat sobre les realitats del seu àmbit i promoure consensos sobre aquests temes.
- Assessorar, recomanar i col·laborar en les polítiques socials, els plans i els programes municipals.
- Estudiar i emetre informes o dictàmens sobre els plans, les ordenances municipals, les normatives i els altres temes d'interès per a la ciutadania o per al Consell en aquesta matèria.

Els propòsits principals del Consell són, en definitiva, promoure i fomentar una cultura de benestar social a la ciutat i la cooperació i la participació actives, amb la voluntat d'incidir en les polítiques socials municipals.

Durant el curs 2022-2023, el CMBS ha continuat treballant per millorar la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes, reforçant les polítiques socials de Barcelona i ajudant a donar resposta als reptes de futur de la ciutat. Aquest curs s'han celebrat una sessió plenària, dues reunions de la Comissió Permanent i quaranta-tres sessions dels Grups de Treball, els agents articuladors de la tasca del CMBS. A més, ha tingut lloc una nova edició dels Premis Montserrat Roig al periodisme i la comunicació social de Barcelona.

Aquest Informe d'Acció de Govern recull el parer, els criteris i les respostes que el govern municipal, a través de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, dona a les conclusions, reflexions i propostes dels Grups de Treball durant aquest curs 2022-2023. Es tracta d'un exercici de treball col·laboratiu, mitjançant la cocreació amb les entitats socials de la ciutat, amb l'objectiu de donar una resposta millor a les necessitats de la ciutadania, per impulsar Barcelona cap a un present més just i equitatiu.

A banda de les respostes detallades que es donen en cada cas, i per facilitar una lectura més àgil d'aquest document, totes les propostes dels Grups de Treball tenen vinculada una icona que identifica i resumeix les respostes de manera esquemàtica.



Actuacions en marxa

Les actuacions / programes que està duent a terme l'Ajuntament donen resposta als suggeriments del CMBS.



Es valora com un element a incorporar, s'incorporarà o actualment ja existeix un procés de millora.

Proposta que s'accepta incorporar com a eina per vetllar pel benestar social, sigui en relació amb serveis existents o com a noves estratègies.



Proposta no implementable

Proposta que es descarta o no procedeix i, per tant, no s'implementarà.



Fora de competència

Proposta que, tot i ser rellevant, queda fora de les competències municipals.

A continuació trobareu les conclusions i propostes de cadascun dels Grups de Treball, amb les respostes i reflexions que hi dona l'Ajuntament de Barcelona.

GRUPS DE TREBALL

Drogodependències

Envel·liment

**Igualtat d'oportunitats en la
infància**

Salut

Serveis Socials

**Veus ciutadanes amb
experiències en Serveis Socials**








01 Drogodependències

Al llarg d'aquest curs 2022-2023, el Grup ha tancat diversos temes pendents del curs anterior, com el document dirigit al Consorci Sanitari de Barcelona per a la integració dels centres d'atenció i seguiment a la xarxa de salut mental, que es va tractar en la primera sessió del grup, el mes d'octubre, i el de les dificultats de les persones consumidores actives per accedir als serveis socials, que va ocupar dues sessions.

Es van prioritzar tres temes per tractar durant aquest curs:

- La violència masclista i les drogues.
- Reptes nous en la reducció de danys, un tema complex i amb novetats significatives.
- Les relacions entre fàrmacs i drogues, un camp que cal aclarir.

Resum de propostes del Grup de Treball i respostes de l'Ajuntament de Barcelona

1.1.- Cal incorporar accions formatives i de coneixement de la xarxa de reducció de danys i enfocar-les de la manera adient.	
1.2.- Cal que els serveis d'atenció social no discriminin les persones en situació de consum actiu de drogues.	
1.3.- Cal assegurar equips de suport a dones que han estat dirigides a allotjaments temporals d'emergència per haver patit violència masclista.	
1.4.- Els serveis especialitzats d'atenció a drogues podrien fer acompanyament en atenció a la dona que hagi sofert violència.	
1.5.- Cal augmentar i adequar, amb mirada metropolitana, uns dispositius i recursos de reducció de danys.	
1.6.- Cal establir un espai de treball i coordinació de la xarxa de reducció de danys.	
1.7.- Cal incorporar la participació de les persones usuàries a tots els nivells de l'atenció social, per tal de copsar-ne les experiències.	

PROPOSTA 1

Cal incorporar accions formatives i de coneixement de la xarxa de reducció de danys i enfocar-les de la manera adient.



Fora de competència / Es valora. L'Ajuntament de Barcelona no té la competència en l'àmbit de la formació en matèria de reducció de danys, la qual correspon a la Generalitat de Catalunya. No obstant això, ofereix el Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS), un servei específic que es posa a disposició de les dones que exerceixen o han exercit el treball sexual a la ciutat de Barcelona. Durant l'any 2023, el SAS ha celebrat una sessió de formació amb el Centre de Reducció de Danys del carrer d'en Robador, amb l'objectiu d'identificar i oferir eines en l'abordatge de formes noves de consum de drogues.

D'altra banda, aquest Servei participa, juntament amb l'Agència per a l'Abordatge Integral del Treball Sexual (ABITS), en les Taules contra les Agressions a l'Espai Públic dels districtes de Ciutat Vella i les Corts, amb l'objectiu de treballar de manera conjunta i coordinada sobre els temes relacionats amb aquesta problemàtica i tenir un enfocament comú.

Tanmateix, s'estudiarà la possibilitat de plantejar alguna sessió conjunta amb el Grup de Treball de Drogodependències o, de manera més àmplia, en el marc del Consell Municipal de Benestar Social.

PROPOSTA 2

Cal que els serveis d'atenció social no discriminin les persones en situació de consum actiu de drogues.



Actuació en marxa. L'Ajuntament de Barcelona, a través de diversos centres i serveis (per exemple, el Centre Residencial Integral la Galena del Baix Guinardó, l'equipament residencial per a persones sense llar amb consum actiu gestionat per l'Agència de Salut Pública de Barcelona) vetlla perquè no es discrimini les persones que es troben en situació de consum actiu de drogues i té una cura especial pel que fa a l'atenció social que proporciona. Així mateix, el programa municipal de sensellarisme atén un percentatge elevat de persones que presenten alguna mena de trastorn mental, patologia dual o addiccions en els serveis d'espai públic i allotjaments.

D'altra banda, cal tenir present que l'Ajuntament de Barcelona disposa de l'Oficina per la No Discriminació, que lluita per garantir els drets de tothom i ajudar a construir una societat més justa i cohesionada. Per això, acompanya les persones que pateixen qualsevol tipus de discriminació, assessora jurídicament per denunciar-la i treballa per la sensibilització de la ciutadania de Barcelona.

Finalment, cal esmentar que la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva va crear l'any 2022 la Comissió de Drets i Aporofòbia, que recull casos d'aporofòbia i altres tipus de violència per a l'Informe anual de les discriminacions a Barcelona que impulsen l'Oficina per a la No Discriminació i el Centre de Recursos en Drets Humans. La Comissió també treballa de manera coordinada amb la Sindicatura de Greuges i elabora materials formatius al voltant d'aquesta temàtica.

PROPOSTA 3

Cal assegurar equips de suport a dones que han estat dirigides a allotjaments temporals d'emergència per haver patit violència masclista.



Actuació en marxa. La competència de l'acolliment temporal de dones víctimes de violència pertany a la cartera de serveis de la Generalitat, atès que es tracta d'un servei especialitzat. L'Ajuntament només té la competència de l'acolliment d'urgència.

Des de l'Ajuntament de Barcelona, s'ha prioritzat l'atenció a les dones víctimes de violència des de fa anys: va ser el primer Ajuntament a obrir una casa d'acollida d'urgències –el Centre Municipal d'Acollida d'Urgència (CMAU)– i també a desplegar un dispositiu d'acolliment que aglutina places de mitja i llarga estada i autonomia, mentre les dones fan el procés de recuperació (300 places).

Tant els serveis socials municipals com, de manera més específica, els equips del Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA), acompanyen i donen suport a dones que han patit violència masclista, ja es trobin en dispositius d'acollida o en els seus domicilis. Aquests equips estan formats per professionals que fan un abordatge integral de la situació de la persona per tal de garantir una bona intervenció de cada cas.

Al circuit Barcelona contra la violència masclista hi ha un grup de treball que aborda la problemàtica de consum i violència. D'altra banda, amb el treball col·laboratiu de l'Institut Municipal de Serveis Socials, el Consorci de Serveis Socials del Barcelona, l'Agència de Salut Pública, i els departaments de Salut i d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat, s'han elaborat uns mòduls de formació adreçats a professionals sanitaris i socials, a fi de donar eines per acompanyar i donar suport als processos de dones víctimes de violència que consumeixen drogues.

Per acabar, també cal fer esment que el Centre Residencial Integral la Galena disposa d'una reserva de tres places per a acollida temporal de dones consumidores de drogues sense llar que hagin estat víctimes de violència.

PROPOSTA 4

Els serveis especialitzats d'atenció a drogues podrien fer acompanyament en atenció a la dona que hagi sofert violència.



Actuació en marxa. En l'àmbit estatal, català i municipal hi ha diverses normatives, plans, protocols i actuacions específiques per detectar i abordar les violències masclistes en els àmbits i situacions diferents en què es produeixen (drogodependències, salut mental, àmbit familiar, amb les persones joves, gent gran, etc.). Aquesta complexitat doble (d'una banda, derivada de situacions personals i, d'altra banda, derivada dels organismes, serveis i instruments d'abordatge) fa que els espais i les mesures de coordinació entre els diversos serveis adquireixin una rellevància especial. En aquest cas concret, el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) esmentat treballa de manera coordinada amb els diversos serveis de Salut i de Serveis Socials, mitjançant aquesta mena d'acompanyament a dones que han patit violència masclista, quan s'identifica que cal abordar una situació de drogodependència o quan hi ha una demanda específica en aquest sentit per part de les dones.

A més, l'Ajuntament disposa de tretze places del dispositiu d'acollida adreçades a aquest perfil de dones. Des del departament d'Atenció i Acollida per Violència masclista, juntament amb la direcció de Serveis de Salut de l'Ajuntament, s'ha treballat el model d'atenció en aquestes places perquè es faci d'una manera integrada socialment i sanitàriament.

PROPOSTA 5

Cal augmentar i adequar, amb mirada metropolitana, uns dispositius i recursos de reducció de danys.



Fora de competència / Actuació en marxa. Els programes i intervencions de reducció de danys, com a serveis adreçats a reduir els efectes negatius del consum actiu de drogues, es planifiquen des de l'àmbit autonòmic.

No obstant això, l'Ajuntament de Barcelona comparteix la necessitat d'un abordatge metropolità de les polítiques socials. En aquest sentit, és ben significatiu el lideratge del Fòrum Social Metropolità, que ha celebrat la seva tercera edició el març de 2024. Es tracta d'un espai promogut per l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva obert a totes les entitats socials amb activitat a la regió metropolitana i als ajuntaments que hi vulguin participar. El Fòrum té diversos elements que el converteixen en una experiència innovadora: és un espai de governança horitzontal, centrat en l'àmbit publicosocial, que treballa per identificar i coadjuvar en la cerca de solucions als reptes i necessitats socials actuals des d'òptiques intermunicipals col·laboratives i de coproducció. La filosofia del Fòrum, basada en la generació de coneixement, bones pràctiques i treball compartit, permetrà reforçar sinergies i millorar la qualitat i l'eficàcia de l'acció social en l'àmbit metropolità.

Més enllà d'aquest impuls que, des de la innovació i l'experimentació, duu a terme el Fòrum Social Metropolità, l'Ajuntament de Barcelona trasllada aquesta necessitat d'abordar i tractar les problemàtiques metropolitanes als diversos espais d'interlocució amb la Generalitat de Catalunya, com ara l'Acord pel Sensellarisme amb el Departament de Drets Socials (Marc d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025) o, de manera específica en l'àmbit de la salut pública, amb els diversos espais de trobada que tenen lloc amb el Consorci Sanitari de Barcelona.

PROPOSTA 6

Cal establir un espai de treball i coordinació de la xarxa de reducció de danys.



Es valora. La ciutat de Barcelona té un model d'atenció a les drogodependències integral que inclou tant els tractaments com els programes de reducció de danys. Dins de la xarxa pública de recursos especialitzats en l'atenció a les drogodependències destaquen els Centres d'Atenció i Seguiment (CAS) a les drogodependències, que ofereixen la cartera de serveis integral, que inclou programes de tractament i de reducció de danys, a banda d'alguns espais de consum supervisat.

Els programes i intervencions de reducció de danys són serveis adreçats a reduir els efectes negatius del consum actiu de drogues sobre la salut individual i col·lectiva. Se centren a reduir els riscos en persones que no poden abandonar el consum de drogues o són a les primeres fases del seu tractament. El treball professional en els àmbits de la reducció de danys i de la planificació estratègica en l'àmbit de les drogues constata la necessitat d'aquest espai per compartir informació d'interès general i metodologies per abordar reptes nous.

L'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) gestiona recursos d'atenció ambulatoria a les drogodependències des de fa anys, però justament en l'actualitat està en marxa el procés de traspàs de tots els CAS al CATSALUT. En aquest marc, l'ASPB, per la trajectòria històrica que ha tingut en la coordinació dels recursos relacionats amb les drogues de la ciutat, pot impulsar la creació d'aquest espai proposat de treball i coordinació.

En l'àmbit de la coordinació també és important tenir presents les Taules de Salut Mental en tots els districtes de la ciutat, creades amb la finalitat de posar en marxa les accions del Pla de Salut Mental de Barcelona que tenen un caràcter territorial, conèixer i articular tots els agents de la salut mental del districte, assegurar la planificació i gestió de les diverses actuacions al territori i identificar potencialitats i necessitats en matèria de salut mental al districte.

Les Taules estan integrades per representants de les diverses institucions que treballen en aquest àmbit (el Consorci sanitari de Barcelona, l'Agència de Salut Pública de Barcelona, els serveis socials del territori, Barcelona Activa, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, etc.), els proveïdors de serveis de salut mental, les entitats de persones afectades i familiars i el personal tècnic de Salut dels Districtes, entre altres.

PROPOSTA 7

Cal incorporar la participació de les persones usuàries a tots els nivells de l'atenció social, per tal de copsar-ne les experiències.












Actuació en marxa / Es valora. Un dels Grups de Treball del CMBS és el de Veus ciutadanes amb experiències en Serveis Socials, dedicat precisament a recollir les experiències de les persones usuàries dels serveis socials de la ciutat i promoure la seva participació.

D'altra banda, el Departament de Participació Social de l'Ajuntament de Barcelona proposa celebrar una sessió conjunta amb els diversos Grups de Treball del Consell Municipal de Benestar Social per tal de valorar tots els espais participatius i donar a conèixer als grups les possibilitats de treball conjunt per impulsar sinergies amb altres espais de participació.

02 Envel·liment

L'objectiu d'aquest curs s'ha centrat en l'anàlisi del model de cures des d'una perspectiva que té en compte el rol de les persones cuidadores, tant dins de l'entorn familiar (quin paper té i hauria de tenir la família com a cuidadora) com pel que fa a les persones professionals, així com la implantació de les noves tecnologies en les cures (per exemple, l'adaptació de robots) i l'exclusió social.

Resum de propostes del Grup de Treball i respostes de l'Ajuntament de Barcelona

2.1.- Posicionar-se clarament en una definició de cures que representi una perspectiva ètica en la pràctica i la responsabilitat de tenir cura d'una altra persona.	
2.2.1- Dissenyar propostes de trencament de la feminització de les tasques relacionades amb les cures.	
2.2.2.- Desenvolupar programes especials per evitar la precarització de les cures i el risc d'exclusió social del col·lectiu de dones que les fan.	
2.3.- Dissenyar i planificar accions de suport per a cadascuna de les fases de les relacions de cura.	
2.4.- Afavorir i ampliar xarxes i contactes entre persones per superar la preponderància del paper de la família en les cures.	
2.5.1.- La formació de les cures s'ha d'adaptar als recursos assistencials. Actualment, no s'inclouen aspectes relacionats amb la qualitat de vida i l'acompanyament en el procés d'envelliment i en l'etapa final de la vida.	
2.5.2.- Millorar la valoració de les persones professionals de les cures i emfasitzar que han de procurar la qualitat de vida integral, no només en termes de salut.	
2.6.- Continuar treballant per ampliar l'ús amable de les tecnologies digitals i apropar els recursos a les persones. Dotar de professionals que acompanyin i orientin en la utilització de tecnologies, amb un seguiment a llarg termini de la persona. Vincular aquesta dedicació amb els serveis de salut i amb els diversos especialistes perquè s'hi faci una bona derivació.	
2.7.- Ampliació del projecte VilaVeïna.	

PROPOSTA 1

Posicionar-se clarament en una definició de cures que representi una perspectiva ètica en la pràctica i la responsabilitat de tenir cura d'una altra persona. Cal comunicar la dignificació de les cures.



Actuació en marxa. L'Ajuntament de Barcelona comparteix el posicionament ètic de les cures i el promou de manera decidida. De fet, el nou Pla d'Innovació Social 2024-27, aprovat al començament d'aquest 2024, situa l'ètica de les cures en el centre de la seva acció:

L'Ajuntament de Barcelona aborda amb responsabilitat l'impacte de la tecnologia en la societat. Prioritzant l'ètica, la justícia social i els drets humans, s'integren protocols de governança transparents, auditories d'algoritmes i comitès d'ètica, i afrontant desafiaments com els biaixos, la privacitat, la deshumanització i la desigualtat, garantint que els beneficis tecnològics arribin a tota la ciutadania per igual.

D'acord amb aquest Pla, el desplegament de la innovació social en el present mandat es fonamenta en tres criteris: l'ètica, l'orientació a la gestió i l'avaluació de l'impacte. La component ètica del Pla fa referència a la responsabilitat de l'Ajuntament de Barcelona, com a institució pública compromesa amb el benestar dels seus ciutadans i ciutadanes, a l'hora de reflexionar sobre els valors ètics implicats en la innovació social i tecnològica: no n'hi ha prou amb analitzar només la viabilitat tècnica o econòmica d'un projecte. Es tracta de considerar aspectes com la justícia social, l'equitat, els drets humans, la inclusió i la sostenibilitat, tot prioritzant l'ètica, la justícia social i els drets humans, integrant protocols de governança transparents, auditories d'algoritmes i comitès d'ètica i afrontant desafiaments com els biaixos, la privacitat, la deshumanització i la desigualtat, per garantir que els beneficis tecnològics arribin a tota la ciutadania per igual.

Els diversos serveis municipals al voltant de les cures es coordinen des del Programa de Cures, des d'on s'impulsa l'espai Barcelona Cuida, un centre pioner que dona visibilitat a tots els recursos existents a la ciutat en l'àmbit de la cura i els posa a l'abast de tothom. És l'espai de referència per a la ciutadania per rebre informació sobre tots els serveis i els recursos del territori i promoure l'intercanvi i el treball en xarxa dels dispositius.

La cura és un concepte molt ampli que engloba totes les activitats que es fan per donar resposta a les necessitats físiques, psicològiques i emocionals d'una o més persones tant en l'esfera privada com en l'esfera pública i, per això, s'integra en una gran diversitat de programes, accions i equipaments de la ciutat. Aquesta amplitud té, com a contrapartida, una certa segmentació i dispersió, i per això el paper de l'espai Barcelona Cuida és important, ja que recull i facilita l'accés als recursos i a la informació.

Tot i que l'abast territorial és Barcelona ciutat, el projecte té una vocació metropolitana i té en compte la xarxa de relacions i la mobilitat de la població barcelonina. Així mateix, l'espai Barcelona Cuida té l'objectiu de ser un punt d'informació actualitzada tant dels recursos disponibles de titularitat pública de les diverses administracions com dels programes, les accions i els equipaments en l'àmbit de la cura que són de titularitat privada i comunitària.

La Direcció de Serveis de Salut i Cures de l'Ajuntament de Barcelona impulsa la Taula de l'Alzheimer, en què participen les entitats i fundacions creades al voltant d'aquesta malaltia, i que considera que el suport i l'acompanyament a les persones afectades i a les seves famílies és fonamental. Aquest espai ha proposat el disseny d'un model de prevenció del risc de maltractament adreçat a persones cuidadores de persones malaltes d'Alzheimer o demències.

Un altre programa municipal des del qual es treballen les cures és l'Estratègia contra la Soledat. Des d'una perspectiva ètica, la soledat no desitjada pot ser una situació rellevant jurídicament, i fins i tot caldria explorar la possibilitat de classificar-la com un dret emergent de la persona, vinculat a un pretès dret a no sentir-se sola. El dret civil disposa d'alguns instruments per intentar lluitar contra la soledat no desitjada, com ara l'acolliment familiar de persones grans o el contracte d'aliments, pel qual una de les parts (alimentant) s'obliga a proporcionar habitatge, manutenció i assistència de tota mena a una persona (alimentista) durant la seva vida, a canvi de la transmissió d'un capital en qualsevol classe de béns i drets. Les relacions convivencials d'ajuda mútua són un altre exemple de com el Codi Civil regula algunes accions de caràcter més o menys privat que tenen a veure amb la cura i amb l'acompanyament recíproc. Així doncs, aquest és un dels camins que s'estan començant a explorar des d'aquest programa, i que van posar-se de manifest en la jornada "Soledat no desitjada: rellevància jurídica i consideracions legals" (10 d'octubre de 2023).

PROPOSTA 2

Dissenyar propostes de trencament de la feminització de les tasques relacionades amb les cures.

Desenvolupar programes especials per evitar la precarització de les cures i el risc d'exclusió social del col·lectiu de dones que fan cures. Ajudar aquestes persones a connectar-se amb el sistema i millorar la seva situació en els àmbits econòmic, social i administratiu



Actuació en marxa. L'any 2024 acabarà la implantació de l'Estratègia contra la feminització de la pobresa i de la precarietat a Barcelona, que es va aprovar per al període 2016-2024. Aleshores serà el moment, per tant, d'avaluar-ne l'èxit i, de ben segur, tornar a plantejar altres accions sobre això: no hi ha dubte que cal continuar treballant per millorar les condicions de les dones que es dediquen a les cures, a fi d'eliminar la precarietat, les desigualtats i les desproporcions que es detecten en aquest àmbit.

D'altra banda, més amunt hem parlat de l'espai Barcelona Cuida. Des d'aquest espai, la Direcció de Serveis de Salut i Cures de l'Ajuntament de Barcelona ha facilitat la Targeta Cuidadora a unes 6000 persones. Aquesta targeta, de caràcter gratuït, dona accés a diversos serveis, entre els quals destaca l'agenda d'activitats de cura; algunes d'aquestes activitats tenen relació amb els drets laborals de les treballadores de la llar i les cures i se n'han dissenyat especialment per a l'empoderament.

El 31 de desembre de 2023, l'Espai Barcelona Cuida havia proporcionat unes 6000 targetes cuidadores, aproximadament. Un terç d'aquestes targetes corresponen a persones cuidadores i treballadores de la llar que han tingut accés a diversos serveis, com el Canal Infocures, que envia informació cada mes sobre serveis i programes de cures de l'àmbit sanitari, social i comunitari, o el servei d'atenció i acompanyament a la contractació en l'àmbit domèstic.

La targeta dona accés a una programació estable i de proximitat d'activitats relacionals i a grups de suport on es poden establir lligams amb altres persones que comparteixen una situació similar, així com assessorament i acompanyament jurídic a les famílies i treballadores de la llar i de les cures pel que fa a aspectes relacionats amb la contractació. També permet gaudir de recursos específics adreçats a persones cuidadores i d'activitats d'oci, per gaudir-ne individualment o per compartir-les amb la persona que cuiden. Durant l'any 2023, un total de 980 persones van participar en les activitats incloses en l'agenda.

Pel que fa a la necessitat d'evitar la precarització de les cures, i tot i que les condicions laborals estan subjectes a conveni i negociació que es duen a terme en els àmbits estatal i autonòmic i, per tant, no es pot respondre a aquesta proposta des de l'àmbit municipal, el servei d'atenció i acompanyament a la contractació en l'àmbit domèstic de l'Espai Barcelona Cuida ha atès a més de 1700 persones, ha intervingut en la celebració d'un total de 108 contractes durant l'any 2023 i ha facilitat atenció individualitzada per a la contractació de treballadores de la llar i les cures, així com sessions informatives i de sensibilització dels drets laborals en l'àmbit domèstic.

D'altra banda, l'Agència per a l'Abordatge Integral del Treball Sexual organitza tallers en diversos Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD) al voltant de la democratització de les cures. Una d'aquestes activitats, per exemple, és el taller “Cuidar i acompanyar-nos en la cria comunitària”, el qual, a partir de les experiències viscudes per les participants, promou les cures pròpies i d'altres persones amb respecte i dignitat.

En un altre sentit, el Centre Plural va posar en marxa durant 2023, en col·laboració amb l'IMEB, el projecte de recerca i intervenció EMiNC: “Engaging Men in Nurturing Care”, que té l'objectiu de promoure la participació dels homes en la cura dels infants, tot partint de la base que la participació dels homes en aquest àmbit és essencial per a un desenvolupament infantil saludable i equitatiu. S'adreça a professionals de l'educació i famílies, i ofereix recursos i formació per a la promoció de la participació dels homes en la cura dels infants.

PROPOSTA 3

Dissenyar i planificar accions de suport per a cadascuna de les fases de les relacions de cura:

- **Atenció:** interessar-se per una situació concreta.
- **Qualitat moral:** identificar qui assumeix la responsabilitat.
- **Competència:** cobrir les necessitats.
- **Capacitat de resposta:** tenir en compte la resposta per part de la persona que rep la cura.
- **Confiança i solidaritat:** manteniment en el temps.



Actuació en marxa. Com hem dit més amunt, a través de l'espai Barcelona Cuida i de la Targeta Cuidadora, l'Ajuntament de Barcelona impulsa directament o orienta sobre tota mena de serveis i recursos relacionats amb les cures: recursos d'allotjament i atenció residencial, formacions, serveis d'ocupació, assessoraments i suport a les persones cuidadores, serveis de xarxa i intercanvi, etcètera, adreçats a una gran varietat de persones destinatàries (famílies, dones, joves, infants, persones grans, persones amb dependència o amb diversitat funcional, amb malalties temporals, amb problemes de salut mental...). Alguns dels exemples més reeixits són els tallers d'aprenentatge sobre temes diversos (sobre apps, gestió emocional, inserció laboral, cuina i salut...), les visites guiades, les xerrades i conferències o les sessions informatives adreçades a persones migrades. La mirada d'aquests recursos té en compte totes les fases del cicle de la cura, assessora des de la planificació fins al moment de la prestació, i té en compte l'acompanyament al dol i el manteniment de vincles.

Algunes de les accions principals de suport a les activitats de cura que es presten a la ciutat es promouen des de l'Institut de Serveis Socials, concretament, a través dels Serveis d'Atenció Domiciliària. Aquests serveis, com a serveis socials bàsics que són, esdevenen uns serveis preventius, comunitaris i polivalents, i donen resposta a diverses situacions de necessitat des de l'àmbit de convivència mateix, de manera que es fomenta l'autonomia i es capacita les persones perquè es puguin desenvolupar lliurement, segons el seu projecte de vida.

A Barcelona, els serveis domiciliaris que es presten són el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), el Servei de Teleassistència (TAD), el servei d'Àpats a domicili i el programa d'adaptació funcional de la llar, i són els principals serveis de caràcter públic que donen suport a les accions de cura en qualsevol de les fases.

Les destinatàries són persones de qualsevol edat que estan en una situació de dependència o de risc social, tot i que s'atenen principalment a les persones més envellides de la ciutat per facilitar que tothom pugui desenvolupar el seu projecte vital amb igualtat d'oportunitats en el seu entorn familiar i comunitari.

En aquest sentit, l'IMSS ha atès, a través dels serveis domiciliaris, més de 125.000 persones usuàries, xifra que no ha sofert gaires canvis respecte de l'any 2022, i hi ha destinat prop de 102 milions d'euros anuals.

PROPOSTA 4

Afavorir i ampliar xarxes i contactes entre persones per superar la preponderància del paper de la família en les cures.



Actuació en marxa. La majoria d'accions del programa d'activitats de la Targeta Cuidadora, dirigida a les persones familiars cuidadores i a les treballadores de la llar i de les cures, es duen a terme presencialment, per tal d'afavorir la interrelació i el vincle entre les persones cuidadores i, d'aquesta manera, la creació de xarxes informals. D'altra banda, l'estratègia del Programa de Cures de Barcelona té precisament com a punt de partida la generació i l'enfortiment d'aliances amb les entitats i agents referents de la ciutat, especialment els col·legis professionals de metges, infermeria, farmàcia, psicologia i treball social.

Una altra iniciativa que cal tenir present és la Xarxa de Suport a les Famílies Cuidadores, creada en el marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva i activa des de l'any 2007. Gràcies a la Xarxa, es treballa de manera coordinada amb les entitats referents de la ciutat esmentades, així com amb la Taula Barcelona per l'Alzheimer i amb totes les entitats de treballadores de la llar i les cures.

També cal destacar el projecte Vincles, centrat de manera específica en les persones grans. Aquest projecte, impulsat pel Departament de Promoció de les Persones Grans de l'Ajuntament, facilita la trobada i la generació de vincles entre persones grans, la qual cosa afavoreix la comunicació i la seva activitat social. Es tracta d'un servei tecnològic que té per objectiu combatre la soledat no volguda tot interconnectant les persones participants i el qual permet alhora detectar situacions de risc que es deriven a Serveis Socials. Cal destacar que el 80% de les usuàries són dones i que la mitjana d'edat se situa al voltant dels 81 anys. Es tracta d'un servei molt accessible i que és molt ben valorat per les persones que en fan ús.

Un altre programa municipal que respon a aquesta proposta és el Projecte Radars, una iniciativa comunitària liderada pels Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona, que des de 2008 lluita per pal·liar la soledat no volguda de les persones grans, prevenir situacions de risc i construir comunitats més sensibles i respectuoses.

L'objectiu final del projecte és vincular i connectar les persones grans amb el seu entorn de proximitat, tot facilitant l'accés a recursos d'oci del seu territori, i incrementar el sentiment de pertinença al barri. Radars busca crear una xarxa de prevenció i d'acció comunitària per construir comunitat i millorar la qualitat de vida de les persones grans.

El programa s'articula mitjançant la creació d'una xarxa de barri que disposa d'una sèrie d'espais de participació on diversos agents (veïnat, entitat, persones voluntàries, comerços, farmàcies, etc.) treballen conjuntament amb l'objectiu de transformar els barris en comunitats més sensibles i respectuoses.

Així, doncs, en el marc dels espais de participació del projecte comunitari de Radars s'han desenvolupat diverses xarxes socials:

- Xarxes informals de grups d'amistats que es creen a partir de les microtrobades: són espais de trobada presencials amb periodicitat mensual on les persones voluntàries queden amb el grup d'usuàries que reben les trucades en companyia. Aquestes trobades de petit format permeten que les persones que hi participen generin vincles i coneguin veïns i veïnes del barri.
- Xarxes de suport entre persones voluntàries que comparteixen una mateixa plataforma de trucades. La majoria de les voluntàries són persones jubilades que dediquen part del seu temps a col·laborar en el projecte. En molts casos, també pateixen soledat no desitjada, i el fet de formar part d'un grup els permet tenir un espai de confiança i relació que vas més enllà del que és el projecte.
- Xarxes de barri / Radars veïnals: comerços, farmàcies i veïns i veïnes que funcionen com a radars, amb l'objectiu d'incrementar la detecció de situacions de soledat no volguda i fomentar la relació entre veïns.
- Xarxes d'agents del territori a través de les Taules Radars, on es donen relacions de cooperació entre els diversos agents per abordar altres problemàtiques socials que apareixen al territori.

Finalment, encara cal fer esment d'un altre programa municipal, el d'Àpats en companyia. Es tracta d'un servei diürn adreçat a persones grans en situació de fragilitat que busca potenciar un envelliment actiu i saludable i que vol cobrir dues necessitats bàsiques alhora: facilitar-los una alimentació adequada i proporcionar un espai relacional de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat.

PROPOSTA 5

La formació de les cures s'ha d'adaptar als diversos recursos assistencials. Actualment, no s'inclouen aspectes relacionats amb la qualitat de vida i l'acompanyament en el procés d'envelliment i en l'etapa final de la vida.

Millorar la valoració de les persones professionals de les cures i emfasitzar que han de procurar la qualitat de vida integral, no només en termes de salut.



Actuació en marxa. Més amunt hem parlat de l'Espai Barcelona Cuida, l'espai que ofereix activitats i serveis orientats a una millor atenció en relació amb les cures mitjançant l'adaptació dels recursos existents a l'evolució de les necessitats i demandes de la ciutadania (tant persones cuidadores com persones ateses).

L'espai ofereix informació, orientació i assessorament en relació amb la gran diversitat de temes relacionats amb les cures (cura d'infants i persones dependents o malaltes), l'ocupació i la formació de la persona cuidadora, l'assessorament legal (contractació, drets laborals, etc.) i activitats i serveis de suport emocional per a persones cuidadores. L'espai també funciona com a espai de formació i intercanvi entre les persones que es dediquen a les cures, tot afavorint la relació i coordinació entre els agents i col·lectius mitjançant grups de treball, espais d'intercanvi, trobada i acció, tallers formatius i accions de difusió i sensibilització sobre la cura.

En el cas concret de l'etapa del final de la vida, cal destacar l'aliança amb l'Associació Dret a Morir Dignament, la qual permet oferir el seu punt d'atenció a tota la ciutadania per acompanyar i orientar el procés de planificació d'una mort digna. També ofereix informació de totes les entitats i serveis d'acompanyament a la planificació i al dol.

PROPOSTA 6

Continuar treballant per ampliar l'ús amable de les tecnologies digitals i apropar els recursos a les persones. Dotar de professionals que acompanyin i orientin en la utilització de tecnologies, amb un seguiment a llarg termini de la persona. Vincular aquesta dedicació amb els serveis de salut i amb els diversos especialistes perquè s'hi faci una bona derivació.



Actuacions en marxa. Actualment, hi ha diverses actuacions en funcionament que responen a la proposta:

1. Represa del projecte “Aprentatge digital per a les persones grans”, una activitat de formació en noves tecnologies (ús de dispositius mòbils, tauletes, xarxes socials, aplicacions, etcètera) que es duu a terme en casals de gent gran i que els últims anys, sobretot arran dels mesos de confinament, ha experimentat un gran augment de la demanda (el curs 2022-2023 hi van participar 27 casals municipals de persones grans i es va celebrar un total de 418 sessions formatives).
2. Projecte Vincles, esmentat més amunt, actualment amb unes 2500 persones usuàries.
3. El projecte BCN +65 és una aplicació pensada per a persones grans, que els facilita tota mena d'informació i recursos que els pot ser d'interès.
4. En l'àmbit de la formació s'està duent a terme un estudi sobre ofertes i necessitats formatives (tant de persones grans com de treballadors de casals de gent gran), en col·laboració amb la Fundació Blanquerna. També als casals de gent gran, i gràcies a un conveni amb la Fundació la Caixa, s'han habilitat un total de trenta aules informàtiques. I, amb la col·laboració de l'entitat Iniciativa Open Data, s'ha engegat el projecte de capacitació i promoció de l'ús d'eines digitals entre les dones cuidadores treballadores de la llar i les cures mitjançant una app específica: ICUIDA, la qual serveix per consultar i compartir informació de manera col·laborativa, i en què ja s'han donat d'alta unes 300 dones.
5. Un dels serveis socials tecnològics més estesos és el Servei de Teleassistència municipal, que disposa d'un equip de 250 professionals orientats a donar suport a les persones usuàries, sobretot persones grans de més de 80 anys, en l'ús de les tecnologies del domicili. Actualment, el servei disposa de diversos dispositius i programes complementaris al servei bàsic, el qual consisteix en un terminal +UCR (medalleta/rellotge) i l'atenció a les emergències: detectors de caigudes, mobilitat o passivitat; detectors de foc, fum o CO₂; teleassistència fora del domicili i teleassistència adaptada a persones amb dificultat de parla i dèficits cognitius. A banda de les trucades de seguiment, que s'adapten en funció del nivell d'autosuficiència de la persona, també es fan campanyes telefòniques de recomanacions, programes de prevenció del suïcidi, converses per pal·liar la soledat, atenció a persones en risc de maltractament i programes d'atenció a les persones cuidadores.

Enguany s'ha iniciat un contracte de teleassistència nou, el qual inclou els reptes següents:

- Avançar en un servei domiciliari 24x7 d'atenció a les emergències.
- Avançar en la teleassistència predictiva i cognitiva, amb eines per detectar el deteriorament cognitiu, detectors de moviment, sensors d'objectes, ús de la intel·ligència artificial i anàlisi de dades i alertes, incorporació de psicòlegs als equips d'atenció, etc.
- Integar els serveis domiciliaris (Teleassistència, SAD i àpats a domicili), per millorar-ne l'atenció i l'eficiència.

PROPOSTA 7

Ampliació del projecte VilaVeïna.



Es valora. Tal com estava previst, un cop finalitzada la prova pilot del projecte VilaVeïna, gestionat per Foment de Ciutat per encàrrec per l'Àrea de Drets Socials, l'avaluació amb la Universitat Autònoma de Barcelona. Actualment, amb els resultats de l'avaluació i les propostes de millora, es preveu fer una nova proposta que treballi l'enfocament comunitari al voltant de les cures i que es vinculi més directament amb els equipaments de proximitat dels barris seleccionats. S'està fent recull dels grups creats en aquest període pilot, amb la voluntat, ja en marxa, de donar-los continuïtat.

03 Igualtat d'oportunitats en la infància

Durant aquest curs, el Grup de Treball d'Igualtat d'oportunitats en la infància ha centrat la seva tasca entorn de la salut mental i emocional en la infància i l'adolescència, considerat un tema clau en aquests moments davant l'augment important dels casos tant en volum com en complexitat.

Per abordar aquest tema s'han celebrat quatre sessions monogràfiques sobre benestar emocional i salut mental. Una d'aquestes sessions ha consistit en una visita presencial al Centre de Vida Comunitària del districte de Sant Andreu, per conèixer sobre el terreny l'experiència i les visions dels professionals d'un equipament referent a la ciutat. En un format d'una sola sessió, també s'ha treballat sobre l'impacte de les pantalles en la petita infància i sobre l'educació afectivosexual en la infància i l'adolescència, dues derivades específiques amb una relació molt estreta amb el benestar emocional i la salut mental.

Resum de propostes del Grup de Treball i respostes de l'Ajuntament de Barcelona

3.1.- En el marc dels recursos municipals d'atenció, cal diferenciar més clarament entre la prevenció i l'abordatge clínic de casos de salut mental per aconseguir una resposta eficaç i real a les situacions complexes.	
3.2.- Cal incorporar el treball de les emocions i el benestar emocional des de la petita infància en tots els equipaments municipals que acullin petits infants (0 a 6 anys).	
3.3.- Cal que tots els equipaments municipals que acullin petits infants puguin oferir formació, capacitació i recursos als infants i adolescents sobre com identificar i abordar situacions de violència i maltractament.	
3.4.- Cal donar suport i eines al conjunt de professionals que atenen la població infantil i adolescent per abordar les situacions de malestar emocional, amb un èmfasi especial en l'àmbit educatiu.	
3.5.- Cal dotar urgentment els serveis municipals d'infància i adolescència municipals de mediació cultural i de traducció per poder arribar a les famílies d'origens i cultures diferents.	
3.6.- Cal situar i elevar els problemes derivats del "pantallisme" com un tema de salut pública a través de tots els canals municipals disponibles.	
3.7.- Cal desplegar programes d'educació afectivosexual com a formació obligatòria, des de la petita infància, en els serveis municipals on assisteixen infants i adolescents.	
3.8.- Cal exigir, en els espais de coordinació entre administracions, l'increment del pressupost i una millor dotació de recursos d'atenció a la salut mental d'infants i adolescents.	

PROPOSTA 1

En el marc dels recursos municipals d'atenció, cal diferenciar més clarament entre la prevenció i l'abordatge clínic de casos de salut mental per aconseguir una resposta eficaç i real a les situacions complexes. Els espais d'acompanyament i escolta (com el Konsulta'm) han demostrat ser eficaços i estan generant una resposta positiva. No obstant això, des d'aquests espais sovint s'aborden casos complexos per manca de recursos especialitzats on adreçar-los. Aquest enfocament no és funcional i és necessari establir una distinció clara entre els serveis de promoció del benestar i els espais d'abordatge, que han de disposar de professionals amb una bona formació que puguin oferir acompanyament clínic i especialitzat.



Actuació en marxa / Es valora. L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) ha desenvolupat durant els darrers anys els diversos models de Serveis d'intervenció socioeducativa proposats per la Generalitat, de manera que ha ampliat la mirada socioeducativa que marca l'antic centre obert en la Cartera de Serveis amb una mirada holística que té en compte les intervencions socioeducatives, psicològiques-psicoterapèutiques i comunitàries. D'aquesta manera, tant els espais familiars de criança socioeducatius establerts per conveni amb l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB) com els Serveis d'intervenció socioeducativa municipals de Sant Martí i les Corts-Sants introdueixen el treball amb infants, adolescents i famílies des de les tres vessants esmentades abans. Cal mencionar especialment la importància del treball familiar amb incidència en el suport a la criança, especialment en la primera infància, com a intervenció amb un gran caràcter preventiu i promotor del bon tracte.

D'altra banda, i tot i que l'àmbit de la salut mental s'emmarca en un àmbit competencial de la Generalitat, a títol municipal es disposa d'iniciatives enfocades al benestar emocional en el marc de la salut mental. A banda del "Konsulta'm", esmentat abans, cal recordar el projecte "Aquí t'escoltem", impulsat pel Departament de Joventut de la direcció de Cicles de Vida, que consisteix en un servei d'escolta i acompanyament per a joves de 12 a 20 anys emmarcat en el Servei per a adolescents i famílies que, conjuntament amb el Centre per a famílies amb adolescents, donen atenció a l'etapa adolescent. Es tracta d'un servei en l'àmbit de la promoció i la prevenció que té la finalitat de millorar la salut i el benestar emocional en l'adolescència. En cada districte hi ha un equip "Aquí t'escoltem" integrat per professionals de l'educació social i la psicologia, que duu a terme un acompanyament emocional individualitzat i grupal als adolescents i ofereix eines i instruments d'ajuda per al creixement personal, l'adquisició d'autonomia i la millora del benestar emocional i la gestió de les emocions.

Així mateix, el Centre per a famílies amb adolescents ofereix atenció individual i assessorament, eines i recursos per orientar l'acompanyament en l'etapa adolescent.

Tots aquests dispositius tenen una mirada preventiva i se centren a potenciar els recursos personals dels adolescents per afrontar les dificultats, els dubtes i la presa de decisions en els reptes d'aquesta etapa. Quan es detecten situacions especialment complexes, es deriven a serveis especialitzats en l'àmbit corresponent (Serveis Socials, Salut, etc.).

Amb tot, és ben cert que hi ha situacions amb una complexitat especial que requereixen un abordatge que va més enllà del benestar emocional. Des de l'Ajuntament de Barcelona es comparteix la preocupació per aquestes casuístiques i així es trasllada en els diferents espais d'interlocució i coordinació amb la Generalitat de Catalunya, que és la institució competent en matèria de salut mental.

PROPOSTA 2

Cal incorporar el treball de les emocions i el benestar emocional des de la petita infància en tots els equipaments municipals que acullin petits infants (0 a 6 anys). Les intervencions s'han de centrar en la prevenció, i s'han de dur a terme al llarg de tota la infància, atès que més endavant, en l'adolescència, s'identifiquen molts casos d'adolescents mancats d'eines per a la gestió emocional de situacions i malestars quotidians. Es proposa desenvolupar programes participatius i coordinats entre professionals de l'àmbit educatiu, sanitari i del lleure per garantir una implantació efectiva i sistèmica de l'educació emocional. En aquesta línia, es proposa estendre el programa "1,2,3 emoció!" a tots els centres educatius de la ciutat i al món del lleure, així com obrir espais de reflexió i intervenció en l'àmbit familiar.



Actuació en marxa / Es valora. Treballar sobre les emocions i el benestar emocional de la petita infància és una qüestió que l'Ajuntament de Barcelona aborda des de diversos espais. El benestar emocional i el treball de les emocions està incorporat en el model de les escoles bressol municipals (EBM) (105 centres actualment) i en el model d'estàndards comuns de la Xarxa dels Espais Familiars de Criança (EFCM) (8 centres actualment).

Barcelona disposa aquest curs 2023-2024 d'una xarxa de 26 EFCM, un servei públic de suport, atenció i acompanyament a les famílies amb infants de fins a 3 anys que es troba en diversos tipus d'equipaments i que s'adreça a les famílies amb petita infància de 0 a 3 anys per oferir acompanyament professional en la criança, generació de vincles i creació de comunitat.

Es treballa des de la quotidianitat, a partir de la definició del model educatiu de les EBM:

“es considera l'infant com una globalitat, afavorint-ne el desenvolupament integral i cobrint-ne les necessitats bàsiques d'adaptació, alimentació, descans, higiene, afecte i socialització. Es facilita el procés d'una dependència inicial cap a una autonomia progressiva[...]”. “L'activitat autònoma fa que els infants prenguin consciència de si mateixos, de les seves capacitats i de les seves limitacions[...]”. “En aquest sentit, la distribució d'espais i materials diversos potencia l'autonomia, l'adquisició d'habilitats, la capacitat de pensar, la iniciativa i la responsabilitat, i també la resolució personal de les situacions”.

Barcelona disposa de dos Centres de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAP) municipals, des d'on es treballen, des d'una atenció globalitzada, les emocions dels infants i de les famílies, a partir de les necessitats d'uns i altres, i sempre posant en el centre de l'atenció el desenvolupament de l'infant: el treball i la gestió de les emocions formen part de l'objectiu mateix del servei.

Pel que fa a l'extensió del programa "1, 2, 3 emoció!", cal fer esment que es tracta d'un programa que actualment s'ofereix de manera activa a tots els centres en el cicle d'educació infantil de 3 a 5 anys, tot i que és potestat de cada centre decidir-ne sobre la incorporació; així mateix, s'ha començat a treballar la possibilitat d'adaptar-lo a l'etapa de 0 a 3 anys.

PROPOSTA 3

Cal que tots els equipaments municipals que acullin petits infants puguin oferir formació, capacitació i recursos als infants i adolescents sobre com identificar i abordar situacions de violència i maltractament. Els estudis mostren que, davant un problema de violència, el més habitual entre els adolescents és demanar ajuda a les amistats abans que a la família o al professorat. És per això que cal garantir un acompanyament continuat i superar la limitació dels tallers externalitzats que se subcontracten de manera puntual i complementària, però que no poden substituir una aposta més estructural i continuada.



Actuació en marxa: El Departament de Promoció de la Infància posa a disposició dels equipaments municipals i la població general materials pedagògics per prevenir les violències sexuals, des d'una mirada de drets i empoderament de les decisions dels infants. La pàgina web d'Infància (<https://ajuntament.barcelona.cat/infancia/ca/canal/recursos>) ofereix diversos recursos i materials per treballar la prevenció de l'abús sexual infantil, tant amb els mateixos infants com amb persones adultes; entre d'altres, destaquen els recursos pedagògics i orientacions per prevenir i abordar l'abús sexual infantil en el món del lleure.

Un d'aquests recursos és el material pedagògic "Sentir que sí, sentir que no" per prevenir les violències sexuals. Inspirat en l'obra de teatre *Feeling YES, feeling NO*, de Dennis Foon, té una mirada centrada en els drets dels infants i l'objectiu d'empoderar els infants a partir de les seves pròpies decisions. Una part d'aquest material s'adreça a famílies, professorat, educadors, monitoratge de lleure i esports i a totes les persones adultes que d'una manera o altra són responsables de l'educació d'infants.

PROPOSTA 4

Cal donar suport i eines al conjunt de professionals que atenen la població infantil i adolescent per abordar les situacions de malestar emocional, amb un èmfasi especial en l'àmbit educatiu. Per aconseguir una mirada saludable i fer un acompanyament eficaç cal, en primer lloc, treballar en el benestar del conjunt de professionals i reflexionar sobre les condicions de descongèstió, reflexió i ajuda en les quals exerceixen aquest acompanyament, per permetre als equips de professionals fer aquesta gestió socioemocional pròpia. En segon lloc, cal posar a disposició del conjunt de professionals –en especial del professorat– les eines i els recursos necessaris per abordar les situacions de malestar emocional (protocols, guies, eines digitals, etcètera), així com informació clara i precisa sobre els canals i els circuits de derivació i col·laboració amb altres professionals que es faran càrrec de les situacions de salut mental més complexes.



Fora de competència / Actuació en marxa. Tot i que la gestió dels centres educatius és una competència de la Generalitat, des de l'Ajuntament es faciliten eines i recursos en l'àmbit educatiu a través de programes transversals d'intervenció pública.

Un dels principals programes de treball en l'àmbit dels equipaments i els recursos socials i educatius és el Pla de Barris, una iniciativa que vol revertir les desigualtats mitjançant l'aplicació de noves polítiques públiques, de manera que s'impliqui la ciutadania en el desenvolupament de projectes dinamitzadors dels seus barris, i amb un pressupost assignat extraordinari i intensiu durant un temps acotat. En el camp dels drets socials, es persegueix establir accions d'atenció i millora de les condicions de vida de la població resident en aquests barris, amb una atenció especial a les persones que més ho necessiten (gent gran, infància, població en situació d'atur, població migrada) des d'un tractament integral i a temes com la salut mental, la soledat no volguda o els hàbits saludables.

En l'àmbit educatiu, el programa vol enfortir la xarxa educativa als barris a través de projectes educatius integrals i transformadors i donar suport als centres en les tasques socioeducatives complementàries, amb una mirada més intensa en el lleure educatiu i la formació fora de l'escola.

D'altra banda, des de l'Ajuntament s'han impulsat diverses mesures en aquest àmbit, per exemple, la figura dels gestors emocionals a les escoles i instituts que aborden la metodologia restaurativa i en cercle; projectes com el que s'ha dut a terme al barri de les Roquetes al voltant de la problemàtica del pantallisme, consistent en el disseny i la fabricació d'un joc de taula que inciti a la reflexió sobre l'ús i abús de pantalles; o el servei de canguratge Concilia, una de les accions que desenvolupa el Pla de Barris, mitjançant la qual el Pla aborda la feminització de la pobresa i les desigualtats de gènere. El programa ha anat ampliant les seves prestacions, i incorpora una línia de treball emocional amb els infants atesos, així com activitats pedagògiques que s'adapten a l'edat i es basen en valors com la coeducació, la participació, l'educació ambiental, la interculturalitat, l'educació emocional, l'art i la salut.

En l'àmbit comunitari, cal esmentar l'existència dels "Konsulta'm" a tots els districtes, impulsats pel Departament de Salut Mental municipal i a càrrec de professionals que depenen del Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ) de referència del territori i que es desplacen setmanalment a equipaments municipals de proximitat. Aquest programa ofereix no només un espai de consulta oberta als adolescents i de detecció i derivació àgil de les situacions més complexes, sinó també un recurs d'assessorament a professionals comunitaris i de lleure sobre l'abordatge de les situacions de malestar emocional.

També cal destacar, des d'una preocupació especial pel benestar emocional dels menors, diversos projectes relacionats amb l'increment de casos de desnonaments, impulsats per les professionals de dos territoris de Barcelona distants físicament però amb moltes convergències socials (el Raval i Ciutat Meridiana-Torre Baró-Vallbona), i centrats en l'acompanyament dels menors en el seu malestar emocional.

Per minimitzar l'impacte d'un procés de desnonament en l'infant i alhora potenciar el treball en xarxa en situacions complexes, s'elaboren diversos materials, alguns adreçats als infants mateixos i els seus familiars (un conte, la motxilla de l'infant), i altres (circuitos de valoració i atenció, guies de bones pràctiques) perquè els serveis, entitats i professionals que intervenen en el cas disposin d'un mapa conceptual per conèixer en quina situació està el procés de desnonament, i si cal, alertar la xarxa. En aquest procés, cal destacar la participació molt activa de les educadores d'escoles en els dos barris.

De manera conjunta entre els dos barris es va fer una cançó (*Stop desnonaments*) i un videoclip, mitjançant un procés participatiu amb les nenes i els nens de dues escoles de cada territori, de la mà del grup de música Xiula. L'objectiu va ser descobrir eines, estratègies i processos interiors per poder gestionar les necessitats pròpies i adquirir habilitats i recursos per afrontar la pèrdua de l'habitatge des d'un altre lloc menys dolorós i més resiliència.

Al Raval Sud es va crear una comissió de serveis del barri per promoure el treball en xarxa en els casos de desnonaments, així com una fitxa d'alerta de desnonaments per activar la xarxa que treballa amb els infants en el dia a dia, amb un circuit d'alerta a escoles, centres oberts, serveis socials i pediatria. També es va crear un grup de treball amb deu dones veïnes del Raval que han patit o estaven patint una situació de desnonament, d'on en va sortir el conte infantil *Jo et cuidaré*, amb la participació de l'escriptora Anna Manso i la il·lustradora Teresa Herrero.

PROPOSTA 5

Cal dotar urgentment els serveis municipals d'infància i adolescència municipals de mediació cultural i de traducció per poder arribar a les famílies d'orígens i cultures diferents. La mediació cultural s'ha mostrat efectiva en equipaments com els centres oberts, ja que ajuda a establir els ponts necessaris amb les famílies en àmbits temàtics com la salut mental, l'afectivitat-sexualitat, el "pantallisme" o l'alimentació. La persona mediadora facilita la comunicació, la comprensió mútua i la superació de les barreres culturals i lingüístiques i permet establir un diàleg inclusiu i respectuós en el qual garanteix que s'escoltin les veus de les famílies d'orígens i cultures diferents. D'acord amb el dret de l'interès superior de l'infant, també facilita que les barreres culturals o les resistències familiars no deixin sense atenció els infants i adolescents d'aquestes comunitats.



Actuació en marxa. En el marc de les accions del Pla per a l'educació i la criança de la petita infància, es va posar en marxa un servei de mediació cultural i de traducció per poder arribar a les famílies d'orígens i cultures diferents i vetllar per l'interès superior de l'infant. Aquest és un servei que funciona des del curs 2021-2022 i està molt ben valorat, amb bona acollida entre el personal de les escoles bressol. La seva finalitat és oferir suport lingüístic i intercultural als equips docents de les escoles bressol en la comunicació amb la ciutadania d'orígens i cultures diferents.

D'altra banda, el Servei de Traducció i Mediació de la Direcció d'Immigració i Refugi ofereix des de fa anys un servei de mediació adreçat específicament als Serveis Socials i a altres serveis municipals i educatius. Proporciona un suport lingüístic i intercultural als professionals que treballen amb població immigrada i refugiada per garantir els drets d'accés i atenció d'aquestes persones als serveis municipals.

El servei de traducció s'utilitza quan es necessita la presència d'un intèrpret per fer possible la comunicació amb persones que encara no parlen castellà ni català. Pot prestar-se en entrevistes individuals i familiars i també en activitats grupals. També es poden fer traduccions documentals d'algun document imprescindible per a la intervenció amb l'usuari. El servei de mediació intercultural s'utilitza quan es requereix el suport d'un mediador intercultural, en casos en què la causa de la falta d'entesa o comunicació són aspectes que van més enllà de la llengua (com ara els relacionats amb els valors, creences, percepcions, interessos o necessitats). La mediació intercultural també pot ser interpersonal, quan actua en intervencions individuals o familiars, o bé col·lectiva.

PROPOSTA 6

Cal situar i elevar els problemes derivats del “pantallisme” com un tema de salut pública a través de tots els canals municipals disponibles. Cal involucrar-hi tots els agents socials, ja que es tracta d'un problema complex, que interpel·la tothom i que només es pot resoldre sumant esforços i construint aliances entre tots els sectors, també amb els mitjans de comunicació. Cal recollir evidències i donar a conèixer els efectes contraproductius dels dispositius digitals en la infància (sobretot en la petita infància) i trencar falsos mites sobre les seves bondats, així com proporcionar estratègies perquè les famílies puguin acompanyar adequadament els infants en l'ús de les pantalles, amb una atenció especial a les d'entorns més desfavorits, ja que els seus infants estan més exposats als efectes negatius de les pantalles a causa de dificultats estructurals (dificultats de conciliació, manca d'informació, habitatges compartits, etcètera).



Actuació en marxa. Durant l'any 2024, la Taula de Salut Mental ha creat el Grup de Treball Benestar Digital, on participa el Departament de Promoció a la Infància, amb l'objectiu de reflexionar i fer propostes sobre el benestar digital d'infants i joves. Cal destacar també l'aprovació, el març de 2024, de la Mesura de Govern “Accions 2024-2027 pel benestar digital. Eduquem i promovem un ús saludable de les pantalles en la infància i l'adolescència”. Aquesta Mesura de Govern dona resposta, en la mesura que pugui, a les recomanacions del Grup de Treball d'Igualtat d'oportunitats en la infància, que té una representació en el grup promotor de la Mesura. En aquest sentit, cal emfasitzar que, en el seu moment, el Consell Escolar de Catalunya es va posicionar en contra de l'ús de les pantalles a les escoles, i que l'Agència de Salut Pública de Barcelona ha elaborat un document amb dades sobre l'ús problemàtic de les pantalles.

PROPOSTA 7

Cal desplegar programes d'educació afectivosexual com a formació obligatòria, des de la petita infància, en els serveis municipals on assisteixen infants i adolescents (també petits infants). Es proposa implantar l'educació afectivosexual com a formació obligatòria des de la petita infància fins a l'ESO, mitjançant una planificació clara i específica dels seus continguts i una regulació de les persones que l'han d'impartir. Ha de ser una educació basada en l'acompanyament i la participació activa dels infants i adolescents, que en promogui el desenvolupament integral i la socialització positiva en entorns segurs i enriquidors. Cal promoure que s'implanti més enllà de l'escola, inclosos els espais de lleure educatiu per a les edats de 6 a 11 anys i de 12 a 17 anys, transcendent les barreres de l'educació formal i aconseguint arribar a totes les infàncies. A més, cal protegir els centres que l'imparteixen (davant les famílies que s'hi oposen) per garantir l'interès superior de l'infant a rebre educació afectivosexual.



Actuació en marxa. Tot i que la competència és de la Generalitat de Catalunya, el Departament de Promoció de la Infància dona suport a l'Estratègia de Salut Sexual i Reproductiva, un marc d'actuació dissenyat conjuntament amb la participació de diversos agents institucionals i comunitaris de la ciutat. Un dels objectius de l'Estratègia és la creació d'una cartera de recursos educatius que fomentin l'educació afectivosexual per a infants i adolescents, la qual posi l'accent a prevenir les infeccions de transmissió sexual, l'embaràs no desitjat o no planificat i la violència sexual i procuri l'accés a mètodes preventius i a serveis de qualitat. Es promou des de la Taula de l'Estratègia compartida de Salut Sexual i Reproductiva, on participen, entre altres institucions, l'Agència de Salut Pública de Barcelona i el Consorci d'Educació de Barcelona.

L'Ajuntament promou diverses iniciatives i programes amb l'objectiu de prevenir i atendre les violències sexuals en la infància. En aquest sentit, destaca el Programa per a la prevenció de les violències sexuals en la infància i l'adolescència, una estratègia que engloba diverses actuacions d'àmbit municipal per fer front a l'abús sexual infantil, tot vetllant pel dret dels infants a ser protegits. Es tracta d'un programa impulsat l'any 2016 que, previsiblement, anirà incrementant el seu abast en els anys vinents, atesa la importància d'abordar aquesta mena de maltractament que afecta un de cada cinc infants a Europa.

La missió del programa és impulsar els mecanismes, els protocols i les accions formatives necessàries adreçades tant a professionals que treballen amb infants com als nens i nenes, i també dissenyar els equipaments i la distribució del mobiliari de manera que els infants s'hi sentin protegits. La prevenció de l'abús sexual infantil inclou també la tasca d'empoderament dels infants i adolescents, amb una mirada específica pel que fa a l'ús de les noves tecnologies i les xarxes socials.

Propostes per a altres Administracions

PROPOSTA 8

Cal exigir, en els espais de coordinació entre administracions, l'increment del pressupost i una millor dotació de recursos d'atenció a la salut mental d'infants i adolescents (atenció primària i especialitzada). Des del grup s'insta l'Ajuntament a demanar a les administracions que reforcin urgentment els recursos públics destinats a l'atenció del malestar emocional i la salut mental dels infants i adolescents. Hi ha llistes d'espera o bé cal espaiar massa en el temps les visites especialitzades als centres de salut mental d'infància i adolescència (CSMIJ) per una manca de recursos que cal solucionar amb urgència. També cal desplegar un suport específic a les escoles des d'on fer una tasca preventiva (no sobrecarregant els docents sinó dotant-los de formació i suport professional, amb la incorporació de figures específiques com ara educadors/ores, psicòlegs/òlogues o altres que puguin fer aquest paper a l'escola).



Fora de competència / Actuació en marxa. L'Ajuntament comparteix aquesta necessitat i així ho trasllada en les reunions i els diversos espais d'interlocució i treball en què participa, per exemple, en el marc del Consorci Sanitari de Barcelona.

Des d'un altre àmbit, cal tenir presents les previsions incloses en el [Pla de Salut Mental de Barcelona 2023-2030](#), aprovat el mes de febrer de 2023. Entre d'altres, en podem esmentar les següents:

D'una banda, la línia estratègica 3 del Pla, "Equitats i drets en salut mental" i el seu objectiu "Afavorir un millor accés als tractaments i donar una millor resposta a les situacions de risc i necessitats d'atenció en salut mental, garantint els drets de totes les persones en la seva diversitat" inclou diverses accions de què és responsable principal el Consorci Sanitari de Barcelona i que han de comportar el reforç dels recursos d'atenció a la salut mental d'infants i adolescents, com per exemple "Augmentar el suport psicològic i acompanyament a les persones amb trastorn mental als Centres de Salut Mental d'Adults i Centres de Salut Mental Infantil i Juvenil", "Millorar el suport als grups i col·lectius d'infants amb problemàtiques socials greus que posen en risc la seva salut mental a partir del desplegament del Programa d'Atenció a la crisi infantil i juvenil en salut mental als Centres de Salut Mental Infantil i Juvenil i definint un model de coordinació i alternatives d'intervenció amb els serveis socials", "Augmentar la freqüència de visites de seguiment ambulatori a determinats trastorns com Trastorn de l'Espectre Autista (TEA) i Trastorn de la Conducta Alimentària (TCA)", "Consolidar el paper dels Equips Guia d'Atenció a la Complexitat per a la rehabilitació i integració social d'adolescents i joves d'entre 12-25 anys amb trastorns de salut mental, de la conducta o per consum de substàncies i amb gran impacte social". En aquest moment, s'està duent a terme el seguiment de la implementació a un any d'aquestes accions des de la posada en marxa del Pla.

Quant a planificació, també cal tenir present el Pla de Salut de la Regió Sanitària de Barcelona 2021-2025, elaborat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. Aquest Pla es territorialitza a les diverses Regions sanitàries, les quals desenvolupen, al seu torn, el seu propi pla. En el cas de la nostra ciutat, els treballs s'han fet amb la col·laboració del Consorci Sanitari de Barcelona i l'Agència de Salut Pública de Barcelona, i tenint en compte les directrius del Pla de salut mental de Barcelona 2016-2022, el Pla d'acció sobre drogues i addiccions de Barcelona 2021-2024, la Mesura de Govern del Pla de xoc en salut mental de Barcelona i les taules de salut mental de Barcelona i dels districtes.

En concret, és en la línia 3 d'aquest Pla de Salut de la Regió Sanitària de Barcelona on s'emfasitza especialment la salut mental: “Desplegar accions orientades a la millora de la salut mental de la població i l'atenció a les persones amb problemes de salut mental i addiccions”, amb aquests objectius estratègics específics:

- Potenciar la perspectiva comunitària de la salut mental des de la prevenció i l'atenció de proximitat.
- Millorar la prevenció, detecció i atenció als problemes relacionats amb la salut mental i les addiccions en persones adolescents i joves.
- Acompanyar les persones amb problemes de salut mental i addiccions en situació de vulnerabilitat.
- Impulsar la perspectiva de gènere i interseccional en l'atenció a la salut mental i les addiccions.
- Desenvolupar un sistema de vigilància de la salut mental per a Barcelona ciutat.

De manera complementària a la definició d'aquests objectius, el Pla de Salut Mental de Barcelona s'estructura a partir d'un eix principal constituït per les taules de salut mental (la Taula de Salut Mental de Barcelona i les Taules de Salut Mental dels districtes). Les taules funcionen com a espais de planificació estratègica per al codisseny, el desplegament i el seguiment del Pla de Salut Mental de Barcelona. Les taules estan constituïdes per les diferents entitats i federacions del sector de la salut mental presents a la ciutat, entitats de familiars, institucions públiques de Barcelona, les direccions i departaments municipals amb responsabilitats en àmbits amb impacte en la salut mental i col·legis professionals, entre d'altres.

04 Salut

Durant aquest curs, s'ha continuat treballant en alguns dels temes del curs anterior, especialment en la definició d'indicadors per al seguiment de l'evolució d'alguns dels serveis no coberts per la cartera de serveis de la sanitat pública.

En total, s'han celebrat vuit sessions, tres de les quals s'han dedicat a la definició d'un conjunt d'indicadors de referència per a temes diversos. Atesa la complexitat d'aquesta tasca (molt sovint, els indicadors no es concreten per a la ciutat de Barcelona, sinó que es defineixen per al conjunt de Catalunya o bé per a la província de Barcelona), es proposa traslladar al departament de salut la necessitat de disposar de dades de la ciutat.

Resum de propostes del Grup de Treball i respostes de l'Ajuntament de Barcelona

4.1.- Es proposa una participació més activa del Consorci Sanitari de Barcelona per aprofundir en temes i aportació de dades.	
4.2.- En l'àmbit de la salut bucodental, cal reformular els indicadors de les persones ateses i les visites totals, donar dades per sexe i identificar els referents de cada indicador.	
4.3.- En l'àmbit de la pobresa farmacèutica, es proposa un canvi de criteri per accedir al copagament de medicaments. Actualment es basa en la declaració de renda de l'any anterior de la persona sol·licitant.	
4.4.- En l'àmbit de salut mental, cal facilitar dades de diagnòstics en trastorns d'ansietat, angoixa i estat ansiós de persones ateses en els serveis de salut mental comunitaris, els Centres de Salut Mental d'Infància i Adolescència (CSMIJ) i els Centres de Salut Mental d'Adults (CSMA).	
4.5.- Identificar i proporcionar les dades dels LARC (sigles en anglès referides als mètodes anticonceptius reversibles i de llarga duració) a Barcelona. Les dades de l'atenció a la salut sexual i reproductiva lligades al Pla de salut 2021-2025 recullen dades només de Catalunya.	
4.6.- Fer més difusió i més detallada de les opcions per a la interrupció voluntària de l'embaràs; sobretot, arribar a les escoles, centres cívics i altres espais clau.	
4.7.- S'ha d'exigir més control de les residències per part de les institucions i promoció d'un canvi de model. Cal una integració social i sanitària per millorar la situació actual i potenciar els serveis d'atenció al domicili donant una atenció integrada.	

PROPOSTA 1

Es proposa una participació més activa del Consorci Sanitari de Barcelona per aprofundir en temes i aportació de dades..



Actuació en marxa / Es valora. Des del departament de Participació social, es contactarà amb el Consorci Sanitari de Barcelona per destacar la importància i la rellevància que tindria la seva participació més activa en el Grup de Treball de Salut.

D'altra banda, cal tenir present que actualment hi ha una persona representant de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) en el Grup de Treball de Salut, la qual fa una tasca activa, ja que proporciona indicadors i dades significatives i rellevants. L'ASPB pot oferir els indicadors propis i també coordinar d'altres, però hi ha una mancança de molts indicadors assistencials que hauria de facilitar el Consorci Sanitari de Barcelona.

PROPOSTA 2

En l'àmbit de la salut bucodental, cal reformular els indicadors de les persones ateses i les visites totals, donar dades per sexe i identificar els referents de cada indicador.



Actuació en marxa. Els indicadors del servei d'odontologia social coordinat per l'Ajuntament estan disponibles, i les dades de pacients i visites nous es desglossen per sexe. Les dades d'atenció del sistema sanitari públic s'han de facilitar des del Consorci Sanitari de Barcelona.

PROPOSTA 3

En l'àmbit de la pobresa farmacèutica, es proposa un canvi de criteri per accedir al copagament de medicaments. Actualment es basa en la declaració de renda de l'any anterior de la persona sol·licitant.



Fora de competència. L'Ajuntament subvenciona entitats que proporcionen circuits d'accés a la medicació, però, per solucionar el problema, tal com diu la proposta, cal modificar els criteris d'exempció del copagament, que no són competència municipal.

PROPOSTA 4

En l'àmbit de salut mental, cal facilitar dades de diagnòstics en trastorns d'ansietat, angouxa i estat ansiós de persones ateses en els serveis de salut mental comunitaris, els Centres de Salut Mental d'Infància i Adolescència (CSMIJ) i els Centres de Salut Mental d'Adults (CSMA).



Fora de competència. Qui fa els diagnòstics són els serveis sanitaris, que no són competència de l'Ajuntament. Hi ha la possibilitat de demanar dades de Barcelona al Consorci Sanitari de Barcelona.

Les dades de les llistes d'espera als Centres de Salut Mental d'Infància i Adolescència (CSMIJ) i Centres de Salut Mental Adults (CSMA) es donen a conèixer en algunes ocasions als Consells de Salut dels districtes, quan aquests ho sol·liciten. Si és considera oportú, es pot traslladar la informació al Grup de Treball.

PROPOSTA 5

Identificar i proporcionar les dades dels LARC (sigles en anglès referides als mètodes anticonceptius reversibles i de llarga duració) a Barcelona. Les dades de l'atenció a la salut sexual i reproductiva lligades al Pla de salut 2021-2025 recullen dades només de Catalunya.



Fora de competència. Aquestes dades les ha de proporcionar l'administració competent, en aquest cas, el Servei Català de Salut.

PROPOSTA 6

Fer més difusió i més detallada de les opcions per a la interrupció voluntària de l'embaràs; sobretot, arribar a les escoles, centres cívics i altres espais clau.



Fora de competència / Actuació en marxa. Tot i que la competència no és de l'Ajuntament de Barcelona, la difusió de les opcions de la interrupció voluntària de l'embaràs, s'està treballant en un grup de treball específic de l'Estratègia de Salut Sexual i Reproductiva. Aquest grup està coordinat pel Departament de Salut, juntament amb els Serveis d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva de l'Institut Català de la Salut, on també participa el Departament de Joventut. De la mà del Consell de Joventut de Barcelona, s'ha elaborat un tríptic explicatiu nou sobre com exercir el dret a l'avortament, i se n'està organitzant la difusió.

PROPOSTA 7

S'ha d'exigir més control de les residències per part de les institucions i promocionar un canvi de model. Cal una integració social i sanitària per millorar la situació actual i potenciar els serveis d'atenció al domicili donant una atenció integrada.







Fora de competència / Actuació en marxa. L'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària, impulsada pels Departaments de Drets Socials i de Salut i amb la col·laboració dels ens locals, serà l'instrument que ha de permetre dur a terme totes les línies estratègiques d'atenció integrada social i sanitària de Catalunya. Actualment es troba en una fase de desplegament del model d'atenció sanitària a les residències de gent gran. L'Ajuntament de Barcelona hi participa en diversos grups de treball i forma part del consell assessor, així com del Comitè de governança territorial / món local.

Pel que fa al model, l'Ajuntament de Barcelona fa anys que treballa per diversificar els models d'atenció residencial. El millor exemple són els 1.566 habitatges amb serveis o el futur habitatge compartit assistit projectat en l'edifici d'habitatges amb serveis de l'antiga Quirón, el qual es troba en construcció. També cal destacar la promoció del programa de sortides i activitats culturals i d'estimulació cognitiva dut a terme en les quatre residències municipals, de manera conjunta amb Apropa Cultura i altres entitats, on es vol garantir l'ús i gaudi de la ciutat també a les persones amb situació de dependència severa, i que ha estat referència per a altres centres residencials a la ciutat.

05 Serveis socials

El pla de treball del curs s'ha orientat a centrar-se en els problemes concrets amb què es troben els serveis socials. Tot i això, van proposar-se algunes qüestions més generals per raons d'actualitat, a què es van dedicar diverses sessions. El format ha estat híbrid, de manera que les persones que no podien assistir en persona, poguessin participar-hi de manera virtual. Els temes que s'han treballat al llarg del curs han estat, entre d'altres, l'anàlisi de la política pública recent dels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona, la regulació normativa dels serveis socials, l'exclusió residencial des del punt de vista d'habitatge i serveis socials o la Llei de la dependència.

Resum de propostes del Grup de Treball i respostes de l'Ajuntament de Barcelona

5.1.- Cal impulsar iniciatives de desenvolupament de nous abordatges de l'acció concreta dels serveis socials.	
5.2.- Cal dotar aquestes experiències innovadores d'un suport tècnic que permeti un bon desenvolupament, una formalització adequada i una avaluació de les iniciatives que es duen a terme.	
5.3.- Cal dotar aquestes experiències d'un suport de recollida i tractament de dades que permeti concretar les implicacions d'una escalabilitat.	
5.4.- Cal promoure iniciatives de reforma, a petita i mitjana escala, de l'acció dels serveis socials, i dur a terme l'anàlisi i avaluació corresponent per a una possible extensió.	

PROPOSTA 1

Cal impulsar iniciatives de desenvolupament de nous abordatges de l'acció concreta dels serveis socials.



Actuació en marxa. L'Ajuntament aposta per la transformació dels serveis socials bàsics i per impulsar una mirada renovada envers l'acció social, amb metodologies noves i més orientades a la comunitat.

Un cop reconeguda la necessitat d'impulsar una evolució, des dels serveis socials de l'Ajuntament es treballa en una nova Mesura de Govern, enfocada en el desplegament efectiu d'accions que consolidin la perspectiva comunitària (ja establerta des de fa un temps amb el Projecte Comunitàriament). Això implica un canvi d'accent, des de la formulació de conceptes o orientació de la mirada metodològica, cap a la concreció d'iniciatives que abordin les necessitats reals de la comunitat, amb l'èmfasi en resultats mesurables i millores tangibles.

A la nova Mesura d'Acció social, prevista com una evolució natural de l'anterior, es referma la necessitat d'anar més enllà d'un model d'equipaments sectorialitzats i especialitzats, per donar pas a una visió que comprèn que les necessitats de la ciutadania són multidimensionals i requereixen posar a la persona al centre, aprofitar-ne les capacitats i també les oportunitats de tots els agents, serveis i equipaments presents al territori.

Aquesta concepció inclou, necessàriament, la incorporació de la metodologia i les eines pròpies de la participació social, l'acció comunitària i la innovació social.

L'ampliació d'iniciatives d'atenció col·lectiva tindrà un pes rellevant en l'abordatge de l'acció social, entesa no com una involució que vagi en detriment de l'atenció individual, sinó, ben al contrari, com una metodologia efectiva que ajudi a oferir respostes efectives. Així, s'inclouran procediments que en facilitaran la integració natural en el dia a dia dels serveis socials, de manera que es pugui recuperar com a dimensió irrenunciable de l'atenció social.

Aquesta nova manera d'entendre l'acció social és compartida amb altres experiències, com ara el Centre Atenció Integral (CAI) de la Marina, actualment en fase de prova pilot, i que durà a la pràctica un model d'atenció social integral amb perspectiva comunitària, on les necessitats dels veïns i veïnes rebran respostes integrades. El projecte té la finalitat d'apropar els serveis i les xarxes d'atenció social al veïnat, així com l'articulació d'objectius compartits i un mateix model d'actuació entre els serveis, tot plegat per incidir en l'empoderament social i personal de les persones, famílies i col·lectius del barri.

Una altra iniciativa que explora abordatges nous en l'acció concreta dels serveis socials és el projecte Comunitàriament, una aposta pels avantatges que aporta el treball comunitari davant les limitacions que presenten les respostes individualitzades. El projecte ha celebrat l'any 2023 una nova jornada, organitzada per l'Institut Municipal de Serveis Socials i el Departament d'Acció Comunitària, que va incloure la participació de més de tres-centes persones, entre ciutadans i professionals dels 39 centres de serveis socials de la ciutat de Barcelona, amb l'objectiu de posar

en comú i socialitzar totes les accions que s'han generat des dels centres de serveis socials i que poden ajudar a crear sinergies, donar idees i compartir èxits i aprenentatges per continuar construint conjuntament els serveis socials del futur.

D'aquesta manera, es propicien oportunitats d'autoorganització, empoderament i participació per part de la ciutadania perquè identifiqui quines són les necessitats reals i vigents a l'entorn, i no com a iniciatives aïllades d'un centre concret, sinó com a com una metodologia que es pot replicar en altres centres.

PROPOSTA 2

Cal dotar aquestes experiències innovadores d'un suport tècnic que permeti un bon desenvolupament, una formalització adequada i una avaluació de les iniciatives que es duen a terme.



Actuació en marxa. La definició del model d'atenció integral i del treball comunitari amb el territori s'ha desenvolupat amb els referents dels serveis que integren els equipaments, en coordinació amb la Direcció d'Acció Comunitària. Així mateix, s'ha contractat una consultoria experta externa pel suport tècnic i l'acompanyament als professionals en diverses fases d'aquest procés.

Per acompanyar i potenciar la transformació esmentada dels serveis socials d'atenció bàsica a través de la tecnologia, s'implanten una sèrie d'estratègies que optimitzin la visió comunitària i fomentin la participació i la interacció amb les persones ateses. En aquest sentit, es destaquen algunes línies de treball que estan en marxa.

En primer lloc, l'aposta pel desenvolupament d'un sistema d'informació propi, pioner a Europa, que permet recollir l'atenció col·lectiva que es fa des dels centres de serveis socials. Aquest sistema d'informació s'ha posat en marxa al llarg del 2023. Permet la planificació, la gestió, la programació i l'avaluació de l'activitat grupal i comunitària i permet una gestió integrada de les dades. És una eina cabdal per recopilar, analitzar i compartir informació sobre l'activitat d'atenció col·lectiva dels centres de serveis socials, de manera que facilita una visió holística de les necessitats individuals i comunitàries.

En segon lloc, l'anàlisi de dades per a la presa de decisions: aprofitar el *big data* i l'anàlisi predictiva per entendre millor les tendències i necessitats de la comunitat. Aquesta informació pot ajudar a orientar les iniciatives cap a les àrees que requereixen més atenció i a millorar l'efectivitat de les intervencions, així com a desenvolupar itineraris d'atenció més ajustats. Les eines de suport al diagnòstic que s'utilitzen ara des dels centres de serveis socials generen moltes dades que faciliten aquesta línia de treball.

Una tercera línia de treball encetada l'any 2023 i que ha de donar fruits els anys vinents és el desenvolupament d'aplicacions que aproximïn la ciutadania als serveis i que facilitin la interacció amb els serveis socials de la ciutat. Aplicacions que permetin interactuar amb els i les professionals de referència, fer consultes i intercanviar documentació, entre altres funcionalitats.

PROPOSTA 3

També cal dotar aquestes experiències d'un suport de recollida i tractament de dades que permeti concretar les implicacions d'una escalabilitat. Això implica anar més enllà de la pràctica concreta que es reforma per mesurar-ne els costos i la demanda potencial, una informació sense la qual no és possible prendre decisions polítiques estratègiques.



Actuació en marxa. La Direcció d'Acció Social Territorial i Comunitària està desenvolupant eines que ajuden a la gestió de la demanda potencial i per a la presa de decisions. En aquest sentit, s'ha posat a l'abast de les direccions dels Centres de Serveis Socials l'Informe de gestió de les Unitats de Primera Atenció, amb nous indicadors combinats i amb l'evolució de la demanda i el comportament del temps d'espera que permet elements de planificació i de gestió als centres. D'altra banda, el mes de juny de 2023, els Centres de Serveis Socials van estrenar el primer sistema d'informació d'Europa que permet recollir l'activitat vinculada a l'atenció col·lectiva (atenció grupal i comunitària) que es fa des dels Centres. Aquest sistema d'informació permet dur a terme una gran diversitat d'anàlisis de dades, com els volums de persones participants en accions grupals o comunitàries segons el territori, la variabilitat de l'oferta de grups segons el territori, la distribució de grups per temàtiques, etc.

Un altre projecte de l'Àrea de Drets Socials que cal esmentar és el projecte Bones Pràctiques Socials (BPS) de l'Àrea, que té com a missió identificar, recollir i difondre bones pràctiques, tant de gestió interna com de prestació de serveis, pròpies o en col·laboració amb el tercer sector o altres administracions, per afavorir l'autoreflexió, l'aprenentatge entre iguals, la reproductibilitat a través de la difusió, la rendició de comptes i la promoció d'una cultura de l'avaluació. Fins ara, s'han reconegut prop de vuitanta pràctiques relacionades amb conceptes com el lideratge, la innovació, la participació, la planificació, la transparència, la comunicació, l'avaluació, l'optimització de recursos, la millora contínua o la sostenibilitat, entre molts altres.

PROPOSTA 4

Cal promoure iniciatives de reforma, a petita i mitjana escala, de l'acció dels serveis socials, i dur a terme l'anàlisi i avaluació corresponent per a una possible extensió. D'aquesta manera, es podrà obrir un debat sobre els serveis socials que vagi més enllà dels principis o els discursos generals del sector i que abasti els problemes concrets i les respostes possibles.



Actuació en marxa / Es valora. L'any 2016, l'Ajuntament, a través de l'Institut Municipal de Serveis Socials, va posar en marxa el projecte Impulsem, amb l'objectiu de repensar el rol i el funcionament dels Centres de Serveis Socials. Recentment, ha acabat el segon Pla d'Actuació Impulsem, "Impulsem 2020-2023. Pla de projectes de millora de l'atenció als centres de Serveis Socials (CSS)". Aquest Pla plantejava projectes en cinc eixos: la desburocratització dels centres de serveis socials, la potenciació de l'atenció col·lectiva com una part essencial de la resposta dels centres, la flexibilització de l'organització interna, la vinculació al territori i la cura i la participació dels professionals en el desplegament del Pla.

Dels 17 projectes plantejats inicialment ja se n'han completat vuit, amb un assoliment pràcticament total dels objectius. Diversos projectes més tindran continuïtat en el pròxim Pla d'Actuació dels Centres de Serveis Socials, en alguns casos amb un abast més ampli que el plantejat inicialment. Concretament, els programes que tindran continuïtat són:

- Talles Especials (per identificar i articular mesures de suport a aquells Centres que per la seva mida (molt grans o molt petits) o per l'especial complexitat de la població que atenen presenten necessitats singulars.
- SIRIUS: projecte estructurat en mòduls. En el mandat anterior es van finalitzar els mòduls 0 i 1. Durant aquest mandat tindran continuïtat la resta de mòduls planificats fins a l'any 2027.
- Ens Comuniquem. En el mandat anterior es va assolir el 100% del projecte, que consistia en un Programa d'acció de millores. En el mandat actual, les 15 accions de millora resultants esdevenen projectes en el marc del Programa de projectes de l'Ens Comuniquem.
- Els programes SSM Cat, Aliments amb sentit, VINE, Comunitàriament, Acollida 10 i Dir-Gestió continuen en el mandat actual, tots en fase d'implantació o de gestió del canvi.

Un aspecte dels projectes que cal destacar és la metodologia participativa que s'hi ha aplicat, i que s'ha traduït en la generació de més de trenta espais de participació vinculats als diversos projectes. Així, l'Impulsem ha esdevingut un procés participatiu per al desenvolupament estratègic dels serveis socials a Barcelona, el més ambiciós que s'ha dut a terme mai a la ciutat, ja que aplega tres dimensions de la participació: la interna, l'externa i la ciutadana.

Més amunt hem parlat de la nova Mesura de Govern d'Acció Social, que continuarà incidint, com ja ho va fer l'anterior ("Impulsant l'acció social: territori, participació i comunitat"), en la reforma dels serveis socials a la ciutat. Ho farà mitjançant la consolidació de l'acció comunitària en el si dels Centres de Serveis Socials, la incorporació de la vessant tecnològica i la millora de processos

d'innovació social per a la desburocratització, simplificació i millora de l'eficiència i la incorporació de les lògiques participatives de les persones usuàries dels serveis socials, per exemple, la creació d'espais estables per incorporar veus ciutadanes a processos deliberatius.

Altres espais de reflexió i debat sobre el paper i les característiques dels serveis socials que s'han dut a terme darrerament han estat la jornada "Repensar els serveis socials", ja esmentada més amunt, que va reflexionar sobre temes com els serveis socials en els entorns urbans, el present i el futur dels serveis socials, la garantia dels drets, la innovació social o l'ètica dels serveis socials; o les diverses jornades que s'han celebrat al voltant del sensellarisme i que tindran continuïtat durant aquest mandat.

En tot allò que té a veure amb l'avaluació de les polítiques socials, recollit en les propostes anteriors, la direcció de Serveis de Planificació Estratègica de l'Àrea de Drets Socials està iniciant una línia de treball nova que consisteix en l'avaluació de l'impacte de cadascuna d'aquestes accions i que, per tant, analitza casos concrets, de manera que va més enllà de l'avaluació d'escalabilitat que ja s'està fent de les mesures transformadores exitoses.

Aquesta línia de treball se centra a mesurar el grau de transformació que, efectivament, provoca una acció determinada sobre el col·lectiu al qual va adreçat, amb l'objectiu de prioritzar la proliferació d'unes accions respecte d'altres. En un entorn com el dels serveis socials, on els ingressos són limitats i la demanda creix de manera contínua, és imprescindible fer aquest exercici de tria, i sembla raonable que un dels criteris principals per fer-ho sigui el de l'impacte que acaba generant sobre els destinataris de les polítiques públiques.

En aquest sentit, la innovació ens ajuda amb maneres noves de fer aquesta avaluació, com ara la possibilitat de gestionar un volum molt més gran de dades i dimensions d'anàlisi del que s'ha treballat fins ara en exercicis similars.

06 Veus ciutadanes amb experiències en serveis socials

L'objectiu del grup és obtenir aportacions de millora a partir de l'experiència vivencial de persones que han accedit als serveis socials. La feina feta enguany s'ha centrat en les primeres atencions: com ha estat la rebuda, des d'on s'hi ha accedit i quins són els aspectes que aquestes persones creuen que és rellevant comentar.

Després de valorar l'experiència del curs passat, es proposa fer un canvi conceptual i cercar una diversitat de situacions en grups ja constituïts, traslladar-hi les sessions i conèixer les seves experiències i, alhora, difondre l'activitat del Consell Municipal de Benestar Social en el si d'aquests grups.

Resum de propostes del Grup de Treball i respostes de l'Ajuntament de Barcelona

6.1.- Millores en l'organització dels serveis.	
6.2.- Millores en els serveis.	
6.3.- Cal garantir 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.	
6.4.- S'ha d'informar la ciutadania de què són els serveis socials mitjançant campanyes en el transport públic, les xarxes socials, els CAPs, els instituts, els oratoris i les entitats del barri.	

PROPOSTA 1

Milliores en l'organització dels serveis.

- a. Sobre l'accés i el seguiment dels serveis socials, cal procurar que hi hagi una finestra única per a les tasques de tramitació, informació i orientació, i potenciar una coordinació interna amb la finalitat d'evitar haver d'explicar una qüestió concreta més d'una vegada a professionals diferents.
- b. Cal ampliar l'horari d'atenció dels serveis socials a les tardes i destinar-hi més professionals per reduir el temps d'espera i agilitzar els procediments.
- c. 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 l'atenció telefònica no sempre era positiva.
- d. Sobre la transparència i la proactivitat, cal igualtat de criteris pel que fa als requisits per evitar una percepció d'arbitrarietat.
- e. Cal que hi hagi una avaluació qualitativa per millorar el servei.
- f. 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 tal de poder oferir respostes integrals.
- g. 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 minimitzant les possibles conseqüències.



a) **Actuació en marxa.** Com hem dit en l'apartat corresponent al Grup de Treball en Serveis socials, l'Institut Municipal de Serveis Socials ha dut a la pràctica el Pla d'acció "Impulsem 2020-2023", per a la millora de l'atenció als Centres de Serveis Socials.

D'altra banda, més amunt hem esmentat el Pla d'Innovació Social que planteja diverses mesures de millora en l'horitzó 2024-2027 en l'àmbit de la innovació social, aplicada a la prestació dels serveis socials, amb una perspectiva col·laborativa i oberta, que inclogui els enfocaments ètic, de gènere i de diversitat, i que doni continuïtat a la Mesura anterior 2021-2023, "Transformant la realitat per millorar el benestar dels veïns i veïnes de Barcelona", que va ser pionera en l'administració local. Les línies de treball dibuixades en aquest Pla (ús de la intel·ligència artificial, avaluacions d'impacte, digitalització i transferència de coneixement) contribuiran no només a materialitzar el concepte d'innovació social, sinó també a establir uns serveis socials més eficaços i organitzats.

També en la línia de detectar i impulsar noves metodologies de treball, des del CMBS s'intenta en tot moment estar amatents a nous projectes innovadors. Així, per exemple, el mes de maig de 2024 el Grup de Treball de Serveis Socials ha convocat una sessió informativa per conèixer el sistema d'ajuts de la Diputació de Barcelona, el programa Dret a uns ingressos bàsics.

Més amunt hem fet esment del Centre d'Atenció Integral (CAI) la Marina, que incorpora la perspectiva comunitària en l'atenció social, i que és un exemple d'aquesta filosofia de treball coordinat, gràcies als seus objectius d'atendre la seva zona d'influència des d'una òptica integral, aplegar, aproximar i facilitar serveis, i simplificar gestions administratives, tot perseguint la millora contínua dels models d'atenció i acompanyament a la ciutadania. Diversos serveis hi tenen oficines de manera permanent o en fan usos puntuals. Entre d'altres, s'hi troben el Centre de Serveis Socials de la Marina, el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD-Proximitat), el Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD), el Punt d'Assessorament Energètic (PAE), Konsulta'm+22, VilaVeïna, les Xarxes de Resposta Socioeconòmica (XARSE) i l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (OVAC).

Per acabar, i pel que fa a la petició concreta d'una finestra única per a tasques de tramitació, informació i orientació, cal esmentar els diversos espais i taules de coordinació, com ara les Taules d'Acció Social als Districtes, les Comissions a les escoles amb serveis socials, les Taules d'Infància, o els diversos espais comunitaris amb entitats. També cal destacar els espais de coordinació singulars en diversos districtes, com la Xarxa d'atenció a les famílies i infants del Raval, a Ciutat Vella, la Xarxa d'oportunitats per la infància i l'adolescència de la Zona Nord, a Nou Barris, o Interxarxes, a Horta-Guinardó.

b) **Actuació en marxa.** Actualment, s'està treballant en el disseny de l'ampliació de les sessions d'acollida VINE als Centres de Serveis Socials. Concebut com una primera atenció en grup, els VINE permeten una atenció més àgil i un temps d'espera menor al de les visites individuals, a través de l'atenció a diverses persones en una única sessió.

Per altra banda, actualment l'horari dels Centres de Serveis Socials inclou una tarda d'atenció presencial.

c) **Actuació en marxa.** Tot i que en determinats casos molt acotats de baixa intensitat, de seguiment puntual i altres situacions similars, es pot oferir una entrevista telemàtica, l'atenció social es fa gairebé sempre en modalitat presencial.

d) **Actuació en marxa.** El Pla Impulsem ja esmentat planteja alguns projectes orientats a unificar criteris en la prescripció de serveis i recursos.

Un exemple d'aquests recursos és el projecte Aliments amb sentit. Es tracta d'un projecte ja identificat en l'anterior Impulsem (el procés de reflexió i acció sobre els centres de serveis socials impulsat per l'Institut Municipal de Serveis Socials l'any 2016) per a la revisió i simplificació de la gestió dels ajuts per aliments, amb els objectius d'implantar un model organitzatiu que doni resposta a les necessitats actuals, definir criteris d'accés del recurs i temporalitats associades i dissenyar un circuit/procediment envers la prescripció i renovació del recurs.

e) **Actuació en marxa.** L'Ajuntament de Barcelona disposa de diversos mecanismes de recollida per avaluar els seus serveis. L'Òmnibus Municipal és una enquesta periòdica que es fa a una mostra de 1000 ciutadans i ciutadanes més grans de 16 anys per valorar qualitativament diversos serveis, entre els quals es troben els Centres de Serveis Socials. Així mateix, l'IRIS, la bústia per recollir queixes i suggeriments de la ciutadania, és objecte d'anàlisi per detectar aspectes de millora en la gestió municipal.

Una altra iniciativa, en aquest cas específica de l'àmbit social, són els grups focals, creats amb persones usuàries dels serveis socials per escoltar les seves veus i recollir la percepció que tenen de l'atenció i l'acollida rebuda pels serveis socials.

f) Actuació en marxa. S'estan desenvolupant espais nous de treball en xarxa i innovant amb projectes integrals amb perspectiva comunitària, com els esmentats Comunitàriament i CAI la Marina. D'altra banda, actualment s'està treballant en la creació d'espais de treball per al desenvolupament transversal i divers de la tasca del Grup de Treball de Veus ciutadanes, que abraçaran els àmbits de la gent jove, els homes sols, les persones grans i les famílies.

g) Es valora. La rotació de les persones professionals en els llocs de treball obeeix a causes molt diverses i no sempre es pot limitar, atès que és un dret reconegut. De vegades, els canvis responen a decisions personals que prenen els professionals mateixos, i, en altres casos, és des de l'Institut Municipal de Serveis Socials des d'on es valora la conveniència de rellevar els seus equips, renovar-los o reorganitzar-los (en ocasions a petició de les mateixes persones usuàries). Sigui com sigui, hi ha mecanismes de coordinació i de treball col·laboratiu, sistemes de registre i de traspàs d'informació entre professionals i entre serveis que garanteixen que no es perdi qualitat en el servei.

PROPOSTA 2

Respecte de les millores en el servei:

- Cal garantir la figura mediadora en relació amb qüestions lingüístiques i culturals per evitar possibles conflictes provocats pel desconeixement d'ambdues parts. Cal integrar serveis jurídics i psicològics.
- 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.



Actuació en marxa. Des de l'Institut Municipal de Serveis Socials es planifica i supervisa el programa de formació específica adreçat al seu personal. Es tracta d'un programa d'accions formatives especialitzades dirigides de manera específica als diversos perfils professionals dels Centres de Serveis Socials. A més, l'Ajuntament ha posat en marxa el programa de Valors corporatius, que persegueix la millora en relació amb els valors identificats com a propis pel personal municipal: l'agilitat, l'amabilitat, el compromís de servei públic, la claredat i la cocreació.

El Servei de Traducció i Mediació de la Direcció d'Immigració i Refugi ofereix des de fa anys un servei de mediació adreçat de manera específica als serveis socials i a altres serveis municipals. Així mateix, l'Institut Municipal de Serveis Socials facilita formació continuada a les persones professionals dels equips dels Centres de Serveis Socials.

A més, es treballa de manera estreta amb el Departament d'Interculturalitat i Pluralisme Religios, per a l'assessorament en termes de participació diversa i plurilingüisme, a fi de resoldre i evitar conflictes i donar una resposta més acurada a les necessitats de tothom. En aquest sentit, cal destacar l'aprovació de la Mesura de Govern "Avançar cap a la interculturalitat. Instrument i mecanismes de governança". Aquesta Mesura fa palès el compromís institucional amb la interculturalitat i la integració d'aquesta perspectiva en el conjunt de l'acció de govern municipal mitjançant la millora dels instruments de governança un cop s'ha constatat la necessitat de fer un salt qualitatiu en el desplegament de polítiques amb perspectiva intercultural, amb el reforçament dels instruments i els mecanismes que permetin aprofundir en la mirada transversal i territorial, per tal que l'Ajuntament esdevingui una institució més intercultural.

PROPOSTA 3

Cal garantir 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.



Es valora. La Llei orgànica de protecció integral a la infància i l'adolescència davant de la violència, coneguda com a LOPIVI, assenyalava que tots els professionals que treballen amb infants i adolescents han de tenir una escolta activa i donar-los veu, i esmenta la necessitat que tot servei que atengui infants i adolescents disposi de la figura d'un delegat de protecció i benestar per garantir la prevenció de les situacions de violència.

L'Ajuntament de Barcelona té per competència delegada els Serveis d'atenció a la infància i l'adolescència. Actualment, s'està posant en marxa un model organitzatiu nou, d'atenció i metodològic, per millorar l'atenció que donen aquests serveis, així com una unitat d'atenció psicoterapèutica nova especialitzada en l'atenció al trauma. En aquesta unitat es treballarà amb pares i infants, de manera conjunta o diferenciada, en funció de la seva situació i vetllant per la seva integritat i intimitat.

PROPOSTA 4

S'ha d'informar la ciutadania de què són els serveis socials mitjançant campanyes en el transport públic, les xarxes socials, els CAPs, els instituts, els oratoris i les entitats del barri.



Actuació en marxa. El Departament de Comunicació de l'Àrea de Drets Socials està treballant un pla de comunicació dels serveis socials nou. Aquest Pla cerca substituir l'enfocament actual de mena assistencialista per un enfocament més basat en l'acompanyament a les persones.

D'altra banda, l'Institut Municipal de Serveis Socials duu a terme una actualització periòdica de la informació i els serveis dels Centres de Serveis Socials en sis idiomes (català, castellà, anglès, francès, àrab i urdú), disponible en suport web i en tríptics distribuïts en paper en els diversos equipaments de la ciutat.

Des d'un altre punt de vista, són molt diverses les activitats i iniciatives de difusió, ja siguin organitzades directament pels serveis municipals o bé mitjançant la participació en iniciatives organitzades per tercers (com ara la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar o el projecte Apropa Cultura, entre molts altres). A tall d'exemple, se'n poden destacar algunes, com les diverses jornades que s'han dedicat al sensellarisme, com ara "Sensellarisme a Barcelona. Polítiques públiques en l'àmbit local" (any 2023) i o les Jornades d'Accessibilitat i Diversitat "La Llar de Totes. Sensellarisme i Cultura" (any 2024-); o les jornades "Repensar els serveis socials. Barcelona davant les crisis" (any 2021). També s'han editat materials diversos, com el manual *La perspectiva de gènere i l'atenció a les violències masclistes des dels serveis socials: dossier de formació*, o els diversos articles divulgatius i d'actualitat publicats a la revista digital social.cat, que donen una visió àmplia de l'activitat dels serveis socials. L'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament també participa en congressos i trobades internacionals, com ara el Mobile World Congress, el primer Congrés Internacional del Dret de la Discapacitat (celebrat a Barcelona) o la VIII Jornada de Reconeixement a les Bones Pràctiques Socials, per esmentar-ne alguns dels més recents.

L'Ajuntament de Barcelona també és membre de l'European Social Network, la xarxa europea més important en l'àmbit dels serveis socials, formada per 140 organitzacions de 35 països, que té la missió d'avançar en l'intercanvi de coneixement en serveis socials públics en col·laboració amb la salut, l'educació, l'habitatge, l'ocupació i la inclusió social, per beneficiar les persones i les comunitats mitjançant polítiques i pràctiques innovadores i més avançades.

En l'àmbit internacional, l'Ajuntament també és membre d'Eurocities, una xarxa de ciutats fundada l'any 1986 que aplega 130 municipis, i en la qual participa en diversos grups de treball (de manera molt especial en el SAF, Social Affairs Forum).