



# Informe d'acció de govern

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

Curs 2023-2024





# ÍNDEX

<b>Introducció</b>	<b>04</b>
<b>Drogodependències</b>	<b>07</b>
<b>Envelliment</b>	<b>18</b>
<b>Igualtat d'oportunitats en la infància</b>	<b>24</b>
<b>Salut</b>	<b>38</b>
<b>Serveis socials</b>	<b>50</b>
<b>Veus ciutadanes amb experiències en serveis socials</b>	<b>54</b>

# 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 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 2023-2024, el CMBS, a través dels seus grups de treball i de les persones, entitats i professionals que en formen part, ha continuat treballant per millorar la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes, reforçar les polítiques socials de Barcelona i ajudar 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-cinc 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 2023-2024. 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.

Enguany s'han posat en pràctica diverses mesures per afinar la coordinació entre els grups de treball i els referents dels serveis municipals, amb l'objectiu de millorar la comunicació i aconseguir que tant l'Informe d'incidència que presenten els grups de treball com l'Informe d'acció de govern esdevinguin instruments encara més útils i eficaços per a la incidència política, la transferència d'informació i la rendició de comptes.

Tal com hem fet en els darrers informes d'acció de govern, les respostes detallades que es donen en cada cas es complementen amb 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 que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora

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



Proposta no aplicable

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



Fora de competència

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

A continuació trobareu les conclusions i les propostes de cadascun dels grups de treball, amb les respostes i les reflexions que hi fa l'Ajuntament de Barcelona.



# GRUPS DE TREBALL

**Drogodependències**

**Envelliment**

**Igualtat d'oportunitats en la  
infància**

**Salut**

**Serveis socials**





**Veus ciutadanes amb  
experiències en serveis socials**

# 01. Drogodependències

Al llarg del curs, el Grup de Treball s’ha centrat en diversos temes, alguns de manera transversal amb altres grups de treball del CMBS:

- Els entorns digitals i les addiccions, amb una sessió sobre la integració de les pantalles en la vida dels adolescents.
- L’envelliment i el consum problemàtic de drogues.
- Transversalitat de gènere i comunitat LGTBI en serveis d’atenció a les drogodependències.
- L’informe “La salut a Barcelona 2023”.
- La salut mental del personal d’atenció a les drogodependències. Com tenir cura i prevenir el *burnout*.

## Resum de propostes del Grup de Treball i respostes de l’Ajuntament de Barcelona

<p>1.1. Cal establir un model assistencial per atendre les addiccions als jocs d’atzar i dotar-lo dels recursos necessaris, i, alhora, donar importància i prioritat a les mesures preventives, dins el marc de la mesura de govern: “Accions 2024-2027 pel benestar digital”. Aquesta proposta pretén donar resposta a l’augment de la participació entre adolescents i joves en jocs d’atzar i la seva exposició a riscos.</p>	
<p>1.2. Adaptar els recursos residencials de l’àmbit de l’envelliment per garantir l’atenció de persones amb problemes d’addicció i tenir en compte aspectes com l’accessibilitat i les necessitats específiques d’aquestes persones.</p>	
<p>1.3. Assegurar l’existència d’un equip d’assessorament i suport a dispositius residencials i d’atenció de l’àmbit de l’envelliment que atenen persones amb problemes de drogodependència. Les propostes 1.2 i 1.3 volen millorar l’atenció i el tractament integral de les persones grans amb addiccions, tenint en compte les seves particularitats i necessitats específiques.</p>	
<p>1.4. Cal assegurar que tots els serveis disposen de protocols d’acollida i models d’intervenció integrals que atenguin les necessitats específiques del col·lectiu LGTBIQ+, i que els posen en pràctica.</p>	



<p>1.5. Garantir un circuit de treball entre xarxes i serveis diferents, a més d'assegurar una coordinació i una millora de l'atenció i el suport a les persones LGTBIQ+ (en especial, el treball de coordinació entre CAS i entitats representatives d'aquests col·lectius), per tal de reduir el <i>burnout</i>, o síndrome d'esgotament professional, del personal d'atenció a les drogodependències i, en especial, de professionals de l'atenció de reducció de danys.</p> <p>Les propostes 1.4 i 1.5 van orientades a reduir barreres d'accés i permanència en el tractament de les persones LGTBIQ+ en serveis d'atenció a drogues.</p>	
<p>1.6. Cal destinar fons suficients als serveis de drogodependències per mantenir una atenció adequada i incloure el suport intensiu a la salut mental del personal que hi treballa.</p>	
<p>1.7. Els serveis mateixos han de participar en les especificacions de despesa de fons en matèria de drogodependències. Això permetrà abordar d'una manera integral els matisos i les necessitats de treballar amb persones que consumeixen drogues, i garantir l'èxit per als usuaris, el personal i el servei.</p>	
<p>1.8. Per reforçar els serveis de reducció de danys i reduir la càrrega de treball dels seus professionals, és vital posar en pràctica iniciatives de defensa comunitària que combatin l'estigmatització i sensibilitzin els proveïdors locals d'atenció, a fi de promoure polítiques inclusives i un accés més integrat a l'atenció de les persones.</p> <p>Les propostes 1.6, 1.7 i 1.8 van orientades a reduir el <i>burnout</i> del personal d'atenció a les drogodependències, en especial dels professionals que fan atenció de reducció de danys.</p>	





## PROPOSTA 1

Cal establir un model assistencial per atendre les addiccions als jocs d'atzar i dotar-lo dels recursos necessaris i, alhora, donar importància i prioritat a les mesures preventives, dins el marc de la mesura de govern "Accions 2024-2027 pel benestar digital".

Aquesta proposta pretén donar resposta a l'augment de la participació entre adolescents i joves en jocs d'atzar i la seva exposició a riscos.

### Actuacions en marxa

La mesura de govern "Accions 2024-2027 pel benestar digital", presentada al Consell Plenari del mes de març del 2024, inclou, com una de les seves línies d'intervenció, "posicionar l'ús problemàtic de pantalles com un problema de salut pública i abordar-lo des dels diversos serveis existents, espais de treball en xarxa i administracions reguladores".

Entre altres actuacions incorpora la següent: "Proposar la redefinició dels serveis d'orientació, atenció i tractament de l'ús problemàtic i l'addicció dirigits a la població juvenil per tal d'adaptar-los a les necessitats de la població que cal atendre i millorar-ne l'accessibilitat".

La Direcció de Serveis de Salut té previst treballar en aquesta proposta d'actuació conjuntament amb el Consorci Sanitari de Barcelona i es preveu acabar d'implantar-la l'any 2026.

D'altra banda, el Pla d'acció sobre drogues i addiccions de Barcelona 2025-2028, actualment (novembre del 2024) en redacció, també preveu incorporar aquest model assistencial específic per atendre addiccions als jocs d'atzar entre les seves mesures.



## PROPOSTA 2

Adaptar els recursos residencials de l'àmbit de l'envelliment per garantir l'atenció de persones amb problemes d'addicció i tenir en compte aspectes com l'accessibilitat i les necessitats específiques d'aquestes persones.

### **Fora de competència / Actuacions en marxa**

Les residències són centres d'atenció a persones bàsicament dependents i actualment no estan preparades ni dotades dels recursos socials i sanitaris adients per atendre persones amb aquestes necessitats i conductes de risc. Tot i això, els i les professionals atenen aquests perfils i es fa tot el possible per donar-los la millor atenció. No obstant això, caldria un canvi normatiu per ajustar els recursos necessaris i poder garantir una atenció òptima d'aquests casos.

Amb tot, cal tenir present que la regulació de les residències (perfils professionals, ràtios, etcètera) correspon a l'àmbit autonòmic. L'Ajuntament de Barcelona disposa de quatre residències municipals, a banda de diverses places privades concertades per donar resposta a urgències socials, però des del nivell municipal no s'hi poden incloure perfils diferents ni sol·licitar formacions no previstes en el conveni corresponent. No obstant això, qüestions com la psicogeriatría i les addiccions en persones grans són aspectes que s'estan treballant en el marc de la revisió de la cartera de serveis socials, atesa la constatació clara de la manca de professionals de salut que acompanyin els i les professionals socials en l'atenció d'aquests perfils a les residències.

Les residències municipals atenen, en places no col·laborades, persones amb aquest perfil, tot i les dificultats evidents per fer-ho: es treballa amb ràtios superiors a les establertes per la Generalitat.

D'altra banda, i com ja s'ha respost en l'anterior proposta, actualment es treballa en la redacció del nou Pla d'acció sobre drogues i addiccions de Barcelona 2025-2028. En el marc dels treballs de redacció d'aquest pla, s'estudiaran, a fi de validar-les posteriorment, les propostes contingudes en aquest informe (moltes de les propostes que s'hi inclouen no són competència de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, sinó que les hauran de validar i, si escau, desenvolupar les àrees o administracions competents corresponents).



## PROPOSTA 3

Assegurar l'existència d'un equip d'assessorament i suport a dispositius residencials i d'atenció de l'àmbit de l'envelliment que atenen persones amb problemes de drogodependència.

**Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora**

Des dels recursos municipals residencials es constata la necessitat d'impulsar mesures d'aquest tipus d'assessorament, però, més enllà de coordinacions puntuals per a casos concrets, actualment no s'apliquen mesures d'aquest tipus.

Aquesta manca de formació és deguda al fet que les hores i els tipus de formació que es duen a terme són els recollits en el conveni laboral corresponent (el de dependència). A més, calen més professionals d'altres disciplines que donin suport als equips i els acompanyin en temes de salut mental i adiccions.

Aquesta proposta també se sotmetrà a validació en el futur Pla d'acció sobre drogues i addiccions de Barcelona 2025-2028.



## PROPOSTA 4

Cal assegurar que tots els serveis d'atenció a les drogodependències disposen de protocols d'acollida i models d'intervenció integrals que atenguin les necessitats específiques del col·lectiu LGTBIQ+, i que els posen en pràctica.

### Actuacions en marxa

La proposta recollida és una acció que actualment s'està desenvolupant conjuntament entre el Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals per a Persones Grans i el Departament de Promoció de Drets de les Dones i LGTBI. Consisteix en unes formacions adreçades a professionals de les residències municipals, centres de dia i apartaments tutelats sobre l'atenció al col·lectiu LGTBIQ+ en els serveis esmentats.

Aquesta actuació es podrà recollir formalment en el proper Pla municipal LGTBIQ+ que s'elaborarà durant el primer semestre del 2025. Així mateix, s'està elaborant el Pla d'igualtat LGTBIQ+ intern de la corporació municipal, on també s'inclouran protocols i mesures per garantir els drets i la no-discriminació de les persones LGTBIQ+ que treballen com a professionals en els serveis municipals.

Aquesta proposta també se sotmetrà a validació en el futur Pla d'acció sobre drogues i addiccions de Barcelona 2025-2028.



## PROPOSTA 5

Garantir un circuit de treball entre xarxes i serveis diferents, a més d'assegurar una coordinació i una millora de l'atenció i el suport a les persones LGTBIQ+ (en especial, el treball de coordinació entre CAS i entitats representatives d'aquests col·lectius), per tal de reduir el *burnout*, o síndrome d'esgotament professional, del personal d'atenció a les drogodependències i, en especial, de professionals de l'atenció de reducció de danys.

**Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora / Actuacions en marxa**

Aquesta actuació es recollirà al Pla municipal LGTBIQ+ que s'elaborarà al llarg del primer semestre del 2025. Actualment, des de l'Ajuntament es treballa en la millora del Protocol d'actuació davant de situacions de LGTBI-fòbia, amb l'objectiu d'ampliar i millorar el circuit de coordinació entre els serveis municipals implicats i les entitats que fan atenció en aquest àmbit. D'altra banda, el projecte "Protocol de la reducció de barreres d'accés i permanència per a persones a la Xarxa d'Atenció a les Drogodependències de la Federació Catalana de Drogodependències" rep una subvenció municipal.

En l'àmbit específic de la intervenció en persones en situació de sensellarisme, es planteja la necessitat d'analitzar les situacions en què es troben les persones LGTBI+ sense llar, amb l'objectiu de millorar i ajustar l'atenció que es fa davant d'aquestes situacions. En aquest sentit, l'Ajuntament, des de la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI+ i la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, ha col·laborat en l'elaboració d'un estudi sociològic de persones LGTBI+ sense llar a Barcelona encarregat per l'entitat Ahora Donde mitjançant una subvenció d'ILGA-Europe i que ha dut a terme la Universitat Rey Juan Carlos I. En aquest estudi es plantegen línies de millora en la formació de professionals, disposar de programes específics i establir línies de col·laboració entre teixit social i Administració més estretes.



## PROPOSTA 6

Cal destinar fons suficients als serveis de drogodependències per mantenir-hi una atenció adequada i incloure el suport intensiu a la salut mental del personal que hi treballa.

### **Fora de competència**

Una consideració important que cal fer al voltant d'aquesta proposta és el fet que actualment l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) està en un procés de subrogació dels seus centres d'atenció i seguiment (CAS) al CatSalut. Això implica que l'administració competent per valorar quins fons es destinen als serveis de drogodependències serà el Consorci Sanitari de Barcelona (CSB). No obstant això, en aquest procés de traspàs l'ASPB acompanyarà el CSB durant un període i, en aquest sentit, pot recomanar que aquesta proposta s'executi.

També cal tenir present que la cura de la salut mental del personal que hi treballa, en la part que pugui correspondre a salut relacionada amb el treball, és un aspecte que han de preveure les empreses que gestionen directament els serveis.



## PROPOSTA 7

Els treballadors de reducció de danys en l'àmbit de les drogodependències s'enfronten a desafiaments emocionals i de salut mental importants. L'impacte emocional i la síndrome de *burnout* són les principals afectacions que experimenten. Això que afecta els i les professionals repercuteix negativament en l'eficàcia del tractament i l'acompanyament que poden oferir i, per tant, disminueix la qualitat del suport als usuaris. Permetre que els serveis de reducció de danys participin en la planificació i l'especificació de les despeses representa un pas important per millorar l'efectivitat de les intervencions i el benestar del personal. Aquesta participació garanteix que els recursos es destinin a les necessitats urgents, com ara el suport emocional, la prevenció del *burnout* i la millora d'instal·lacions, de manera que s'asseguri una atenció integral i ajustada a la realitat de cada servei. A més, aquesta autonomia facilita un enfocament adaptat a cada context, cosa que beneficia tant usuaris com professionals i maximitza els resultats i l'eficàcia de les intervencions.

### **Fora de competència**

Decidir sobre aquesta proposta no és competència de l'Agència de Salut Pública de Barcelona.



## PROPOSTA 8

Per reforçar els serveis de reducció de danys i reduir la càrrega de treball dels seus professionals, és vital posar en pràctica iniciatives de defensa comunitària que combatin l'estigmatització i sensibilitzin els proveïdors locals d'atenció, a fi de promoure polítiques inclusives i un accés més integrat a l'atenció de les persones.

La proposta d'impulsar iniciatives de defensa comunitària en els serveis de reducció de danys no només busca alleugerir la càrrega de treball dels professionals, sinó també ajudar-los a mantenir un equilibri saludable entre la passió pel seu treball i la resistència emocional, i evitar l'esgotament. Les persones professionals de reducció de danys no només treballen per complir objectius tècnics, sinó que també assumeixen la responsabilitat de gestionar el malestar veïnal i millorar la convivència en espais públics. Sovint, el seu paper inclou "apagar focs comunitaris" amb pocs recursos i sense gaire reconeixement polític o social, cosa que pot generar una gran fatiga emocional.

L'estigmatització, tant cap als usuaris com cap als professionals, hi afegeix obstacles importants: moltes vegades, les actituds discriminatòries de la xarxa externa dificulten l'accés als serveis i desgasten encara més els professionals, que es veuen obligats a lluitar constantment contra aquest estigma. Això genera un sentiment d'aïllament i de treballar en solitari, sense el suport necessari per aconseguir els objectius plantejats. Així, les iniciatives de defensa comunitària poden ajudar a combatre aquestes barreres fomentant una col·laboració més estreta amb els serveis locals i promovent una visió més inclusiva que en faciliti el treball i redueixi el *burnout* del personal.

**Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora**

L'exclusió social redueix molt els lligams relacionals i comunitaris; per tant, les persones que estan en risc o en procés d'exclusió social es beneficien dels processos d'inclusió perquè reforcen els vincles comunitaris i refan les xarxes relacionals que s'han deteriorat. Cal desplegar accions comunitàries, amb la complicitat de diversos agents en el territori, per promoure contactes i sabers compartits que contribueixin a trobar solucions a les necessitats mitjançant la construcció col·lectiva de respostes a aquestes necessitats. En aquest sentit, el paper dels equipaments i dels serveis de proximitat —com ara els casals de barri— esdevé crucial, perquè poden funcionar com a espais de referència comunitària a l'hora de promoure projectes amb comunitats diverses, mirant d'allunyar-se de treballar per a col·lectius específics que acaben estigmatitzant la població exclosa i d'acord amb el principi de treballar des de les potencialitats de les persones, més que no pas des de les seves mancances.

Així mateix, des de l'Oficina per la No Discriminació i el Departament de Drets Humans i No-discriminació es proposa oferir, a les persones professionals dels serveis de reducció de danys, formació específica en defensa de drets, igualtat de tracte i no-discriminació que ajudi a incorporar aquesta visió integral en la seva quotidianitat professional. A més, es proposa la seva





participació en el projecte Antenes OND amb l'objectiu de reforçar la seva capacitat per detectar, en les persones ateses, possibles situacions d'infradenúncia per diverses discriminacions i l'establiment de canals efectius de coordinació i derivació amb el servei.

Aquesta proposta també se sotmetrà a validació en el futur Pla d'acció sobre drogues i addiccions de Barcelona 2025-2028.





# 02. Envel·liment

Al voltant del treball d'altres anys sobre els factors que incideixen en les persones grans de la ciutat de Barcelona i de Catalunya en general, així com els canvis que tenen lloc amb l'augment de l'esperança de vida d'aquesta etapa del cicle vital, aquest any l'objectiu del Grup de Treball d'Envel·liment ha estat reconèixer la realitat actual de la diversitat en l'envel·liment a la ciutat de Barcelona i, per extensió, a Catalunya.

Aquest curs hem volgut centrar-nos en la interseccionalitat com un fenomen que s'afegeix a la complexitat del procés mateix d'envel·liment. De vegades, quan parlem de l'envel·liment ho fem des d'un prisma d'homogeneïtat de les persones grans i això no respon a la realitat: fer-se gran també té lloc dins del context de la diversitat, en el qual els temes que ens preocupen com a societat afecten directament a com es viu l'envel·liment.

Les diversitats que hem treballat durant el curs han estat: envel·liment i col·lectiu LGTBIQ+; altres països d'origen; addiccions en gent gran (treballat conjuntament amb el Grup de Treball de Drogodependències), i la salut mental (amb el Grup de Treball de Salut).

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

<p>2.1. Promoure accions que donin a conèixer la diversitat actual de les persones grans. Aquesta proposta inclou campanyes de sensibilització i visibilitat de persones d'aquests col·lectius per conèixer, en primera persona, la seva realitat i les seves necessitats.</p>	
<p>2.2. Promoure accions formatives itinerants dirigides tant a professionals com a persones usuàries dels serveis, per tal de garantir una millor comprensió i atenció a les realitats diverses de les persones grans. Aquesta formació hauria d'incloure la participació de dinamitzadors de casals, professionals de residències i altres serveis dedicats a les persones grans, amb l'objectiu de millorar l'actitud i la capacitat de resposta davant les necessitats diverses d'aquest col·lectiu, sovint invisibles o desconegudes.</p>	
<p>2.3. Donar visibilitat i suport a les associacions i entitats que treballen per a les persones grans centrant-se en els serveis o les accions que fan en algun aspecte de la diversitat, com ara associacions LGTBIQ+ adreçades a la gent gran o que treballin amb persones migrades i grans que estiguin envellint fora del seu país d'origen, per tal de donar-los a conèixer i fer-los arribar a aquelles persones grans que se'n podrien beneficiar.</p>	
<p>2.4. Promoure una jornada per sensibilitzar sobre la realitat de l'envel·liment i la seva diversitat. Organitzar una jornada interseccional adreçada a professionals i ciutadania per aprendre i reconèixer la diversitat i orientar-nos cap a una comunitat més inclusiva i sensible a les necessitats de les persones que tenen unes circumstàncies de vida singulars.</p>	



## PROPOSTA 1

Promoure accions que donin a conèixer la diversitat actual de les persones grans.  
Aquesta proposta inclou campanyes de sensibilització i visibilitat de persones d'aquests col·lectius per conèixer, en primera persona, la seva realitat i les seves necessitats.

### Actuacions en marxa

L'Ajuntament, a través dels serveis municipals, impulsa diverses iniciatives encaminades a donar a conèixer la realitat diversa de les persones grans.

L'any 2019, el Consell Municipal d'Immigració de Barcelona va treballar, com a temàtica específica, les "persones migrades i l'envelliment" i, com a resultat del procés, va elaborar l'estudi "[Recerca: Persones migrades i envelliment a la ciutat de Barcelona](#). Primera aproximació, necessitat i perspectiva". Aquest estudi inclou una diagnosi de les persones migrades i propostes d'actuació en diversos àmbits.

En relació amb això, i atesa la vigència de la situació detectada en aquest informe, recentment el Consell Municipal d'Immigració, el Consell Assessor de la Gent Gran i el Consell Municipal de Benestar Social han començat a treballar plegats en la possibilitat d'obrir un espai de treball conjunt prenent com a punt de partida les propostes i les conclusions de l'esmentat estudi de l'any 2019.

Per la seva banda, la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans està duent a terme campanyes de sensibilització i visibilitat de persones pertanyents a col·lectius nous per conèixer, en primera persona, la seva realitat i les seves necessitats. Alguns exemples d'aquestes accions són els projectes Gran Pantalla, el futur Cinegran o els curts del CAGG, curtmetratges participatius que s'han fet cocreats per un grup del Consell, i en el cas del darrer també en col·laboració amb persones grans activistes pels drets LGTBI.

Fins ara se n'han fet dos, "A la bretxa" i "Em quedo amb tu", i se n'han fet i es faran cinefòrums de diversos tipus per debatre a partir dels temes que tracten, com ara les discriminacions per raó d'edat o la diversitat entre les persones grans.



En relació amb les persones en situació de sense llar i envelliment, la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL) de l'Acord ciutadà per una Barcelona Inclusiva ha prioritzat l'anàlisi de les dificultats d'accés a serveis per part de la gent gran, especialment en casos d'envelliment prematur i de població en situació irregular. El mes d'octubre del 2024 es va presentar l'informe "Diagnosi" que elabora la XAPSLL i que enguany, a més de tractar l'evolució de les persones sense llar (al carrer i les ateses en serveis d'allotjament), va abordar l'evolució i la relació entre sensellarisme i envelliment. Aquest informe, que ha estat elaborat per l'Institut Metròpoli, es pot consultar en l'adreça següent de la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/diagnosi-sensellarisme-envelliment-barcelona-2024.pdf>.



## PROPOSTA 2

Promoure accions formatives itinerants dirigides tant a professionals com a persones usuàries dels serveis, per tal de garantir una millor comprensió i atenció a les realitats diverses de les persones grans.

Aquesta formació hauria d'incloure la participació de dinamitzadors de casals, professionals de residències i altres serveis dedicats a les persones grans, amb l'objectiu de millorar l'actitud i la capacitat de resposta davant les necessitats diverses d'aquest col·lectiu, sovint invisibles o desconegudes.

### Actuacions en marxa

El Departament d'Atenció Residencial, Diürna i Alternatives Habitacionals desenvolupa, junt amb les empreses gestores responsables de la gestió del servei, programes de formació dirigits a professionals per millorar l'atenció a les persones grans i millorar la capacitat de resposta a les diversitats del col·lectiu. El programa de formació inclou continguts per oferir eines i millorar les competències del conjunt de professionals en àmbits diversos: millora de l'atenció i la cura, atenció integrada centrada en la persona, situacions i problemes de salut mental, guies i orientacions per a la inclusió i la cura de persones del col·lectiu LGTBI, etcètera.

D'altra banda, des de la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans es destaca la tasca duta a terme amb la Fundació Blanquerna, que inclou formació a professionals i a les persones usuàries dels casals de gent gran en relació amb la diversitat sexual i la realitat LGTBI.

Des de l'àmbit de la salut, cal valorar el Programa de suports de proximitat en salut mental, en el marc del Pla de salut mental 2023-2030. Aquest programa s'adreça a formar i capacitar agents comunitaris amb l'objectiu de proporcionar-los eines per a la detecció i l'acompanyament del malestar emocional. La finalitat d'aquesta formació és, doncs, dotar els i les professionals de les eines necessàries per actuar d'una manera efectiva i segura, i oferir suport a les persones ateses que puguin estar experimentant malestar emocional o patiment psicològic. Hi ha tres itineraris formatius segons la població amb què es treballa i un és específic per a professionals que estan en contacte amb persones grans.



## PROPOSTA 3

Donar visibilitat i suport a les associacions i entitats que treballen per a les persones grans centrant-se en els serveis o les accions que fan en algun aspecte de la diversitat, com ara associacions LGTBIQ+ adreçades a la gent gran o que treballin amb persones migrades i grans que estiguin envellint fora del seu país d'origen, per tal de donar-los a conèixer i fer-los arribar a aquelles persones grans que se'n podrien beneficiar.

### Actuacions en marxa

A través de la convocatòria anual de subvencions es dona suport a un conjunt d'entitats que s'adrecen a les persones grans per oferir suport i actuacions complementàries a les que es fan des de l'àmbit municipal.

En concret, es destina un pressupost de 36.000 euros anuals als projectes següents:

- Fundació Privada Llars Compartides: "Cohabitatge per a gent gran amb rendes baixes"
- Cultura, Solidaritat i Pau - Comunitat de Sant'Egidio: "Casa família per a ancians", "Simeó i Anna"
- Associació per a la Salut Familiar i Comunitària Ventijol: "Viure a casa - Belles relacions"
- Fundació Privada Enllaç: "Acollida, assessorament i acompanyament a gent gran LGTBI"
- Alzheimer Catalunya Fundació Privada: "Motor: abordatge del maltractament"
- Fundació Ictus: "Cuidem-nos de l'ictus + 65"
- Fundació Privada Pro Vellesa Autònoma Provea: "Prevenició de situacions de risc en persones grans"
- Associació Coravis: "Acompanyament a persones amb deteriorament cognitiu en residències"
- Associació de familiars de malalts d'Alzheimer de Barcelona: "Acollida i suport als familiars cuidadors"
- Fundació Salut i Envel·liment UAB: "GAPAM en demències"

Aquestes iniciatives tenen com a finalitat millorar el benestar de les persones grans amb l'objectiu d'acompanyar-les, i combatre la solitud no desitjada, a més de facilitar la seva inclusió en el teixit social i comunitari de la ciutat.

D'altra banda, i al voltant de la temàtica LGTBI, actualment es treballa en la conceptualització del nou Pla LGTBI i es preveu la creació d'una taula que aglutini persones grans sobre temàtica LGTBI.

D'una altra banda, i en l'àmbit de la difusió, el Consell LGTBI prepara una exposició sobre persones grans pioneres del moviment LGTBI, "Elders and pioners LGTBIQ+". Barcelona pertany a la xarxa internacional de ciutats LGTBI (Rainbow Cities Network), que periòdicament organitza activitats de difusió i de reconeixement. També cal remarcar que, gràcies a la col·laboració d'entitats del Consell LGTBI, com la Fundació Enllaç i el GAG, que participen aportant-hi els seus testimonis, es duen a terme formacions a les persones grans en l'àmbit residencial.

## PROPOSTA 4

2.4. Promoure una jornada per sensibilitzar sobre la realitat de l'envelliment i la seva diversitat. Organitzar una jornada interseccional adreçada a professionals i ciutadania per aprendre i reconèixer la diversitat i orientar-nos cap a una comunitat més inclusiva i sensible a les necessitats de les persones que tenen unes circumstàncies de vida singulars.

### Proposta no aplicable

El 21 d'octubre passat es va celebrar una jornada per reivindicar la ciutat amigable amb les persones grans, emmarcada en el Pla de promoció amb les persones grans (el full de ruta de la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans). Tot i que aquesta jornada no obeeix de manera estricta a la proposta, sí que es presenta aquí per fer visible l'existència d'iniciatives que tenen l'objectiu reivindicar i sensibilitzar al voltant de les necessitats de les persones grans.



BCN + 65

**Barcelona**

UN LLOC PER A VIURE,  
GAUDIR I ENVELLIR  
COM ENS VINGUI DE GUST

**CIUTAT amigable**  
AMB LES PERSONES GRANS

**Dilluns 21 d'octubre a les 11h**  
**Auditori L'ILLA (Avinguda Diagonal, 547)**

**Acte de presentació de projectes municipals amigables amb les persones grans**  
Presentat per Pep Plaza

**Us hi esperem!**

 Ajuntament de Barcelona



## 03. Infància

Durant el curs 2023-2024 el Grup d'Igualtat d'Oportunitats en la Infància i l'Adolescència del CMBS ha concentrat la seva atenció en el benestar digital de la infància i l'adolescència.

Per abordar aquest tema s'han celebrat tres sessions monogràfiques sobre benestar digital, una visita presencial al Centre d'Atenció i Seguiment (CAS) i al Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) d'Horta-Guinardó i una sessió conjunta amb el Grup de Treball de Drogodependències. El treball del grup s'ha completat amb el debat sobre benestar digital en el marc de la Jornada Deliberativa sobre el Pla d'Infància 2021-2030 de Barcelona durant la qual es va presentar la nova etapa del Pla d'infància i es va dur a terme una dinàmica de grups deliberatius al voltant de diversos temes d'oportunitat entre els quals hi havia el benestar digital de la infància i l'adolescència. Atès que el 22 de març s'aprova una mesura de govern pel benestar digital en la infància i l'adolescència, el Grup de Treball n'ha emès una valoració per subratllar-ne els punts forts i els punts febles a fi que es tinguin en compte al llarg del seguiment i l'avaluació de la mesura.

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

#### 3.1. Acompanyar les famílies en la utilització de les eines digitals.




La majoria de les famílies se senten perdudes i amb manca d'eines per acompanyar els seus fills i filles en l'ús de les tecnologies. Les reaccions poden ser diverses, des de la falta de consciència dels riscos de la sobreexposició a les pantalles fins a discursos alarmistes i fatalistes que comporten una negació dels drets dels infants a ser educats i acompanyats en la seva descoberta de l'entorn digital. En tot cas, les famílies sovint se senten desbordades i no saben com acompanyar els seus fills i filles en el món digital. Per abordar aquesta situació, des del grup es proposa desplegar campanyes de sensibilització sobre els riscos associats a l'ús problemàtic de les tecnologies, juntament amb accions de capacitat i estratègies que ofereixin alternatives a les pantalles.

També cal obrir una reflexió a l'entorn de l'ús que fem els adults de les tecnologies i del paper important de ser-ne exemple, en tant que referents adults dels infants i adolescents. Aquestes iniciatives s'han de portar a terme amb una atenció especial als diversos perfils familiars, tenint en compte els eixos de desigualtat i adoptant una perspectiva interseccional.










<p>3.2. Facilitar eines i recursos al conjunt de professionals que treballen amb infants i adolescents per reconèixer i abordar els problemes relacionats amb els drets digitals i promoure un ús saludable de la tecnologia.</p> <p>Els professionals són un altre perfil clau en l'acompanyament a infants i adolescents per a un ús saludable de les tecnologies. Per això, cal garantir que disposin de les competències necessàries per fer aquest acompanyament, així com d'eines per identificar els usos problemàtics i de coneixements sobre els serveis de derivació disponibles. Des del grup es proposa incidir, encara més, en la formació de tots els professionals de l'educació, la salut i altres àmbits que treballen amb infants i adolescents.</p> <p>Aquesta capacitat ha d'incidir en temes com els drets digitals i les oportunitats, així com en els riscos associats a les tecnologies i en les estratègies per promoure el benestar digital i obrir una reflexió a l'entorn del seu propi ús de les tecnologies i el seu paper com a referents adults d'infants i adolescents. Així mateix, cal millorar el coneixement i la coordinació entre els serveis i els recursos de la ciutat per facilitar les derivacions i per afavorir la vinculació dels adolescents als recursos del seu territori.</p>	
<p>3.3. Promoure actuacions per fomentar un ús saludable de les tecnologies en la infància i l'adolescència.</p> <p>Les tecnologies i el món en línia formen part de la identitat i la vida d'infants i adolescents i és imprescindible promoure'n un ús responsable com a eina de socialització i aprenentatge. L'enfocament s'ha de fer en clau de garantia de drets i apostant per l'educació i la prevenció. Per fer-ho, el grup proposa potenciar els espais d'escolta i reflexió des de centres educatius i entitats, que promoguin el pensament crític i la ciutadania digital. Aquesta reflexió s'ha de fer des d'una nova concepció de l'alfabetització digital, més enllà de l'ús de les eines o els dispositius i ha d'abastar aspectes com la protecció de dades, la privacitat o les sortides professionals associades a les tecnologies.</p> <p>Així mateix, s'insisteix en la importància de facilitar l'accés a informació, assessorament i ajuda professional, i de proporcionar espais segurs on infants i adolescents puguin expressar-se i rebre suport si ho necessiten.</p>	
<p>3.4. Promoure espais d'oci i socialització de qualitat, tant per a infants i adolescents com per a les seves famílies, que comportin una desconexió del món digital.</p> <p>Els espais de lleure i de trobada són un recurs molt important per a la salut mental en totes les edats, però especialment en la infància i l'adolescència. Per això, des del grup s'insisteix a facilitar espais físics on infants i adolescents es puguin relacionar i socialitzar, de manera que es redueixi el risc d'addiccions a les tecnologies. Les famílies han de tenir alternatives a les pantalles per evitar que esdevinguin la font principal de distracció per als seus fills i filles i es proposa la creació d'espais lliures de mòbil per a tothom (adults inclosos). A més, s'ha de proporcionar una oferta igualitària de lleure que eviti que els infants i adolescents d'entorns més desfavorits es vegin abocats al consum digital per manca d'altres oportunitats.</p>	



<p>3.5. Involucrar els infants i adolescents en el disseny i la implantació de polítiques i programes relacionats amb els drets digitals.</p> <p>En general, es detecta una tendència a l'adultocentrisme i a no reconèixer les capacitats, els coneixements i l'experiència dels infants i adolescents, que es fa especialment patent en el debat sobre les pantalles. Per assegurar un ús responsable de les tecnologies, s'insisteix en la necessitat d'involucrar els infants i adolescents i d'obrir canals perquè puguin participar activament en la construcció de la ciutadania digital. En aquest procés d'escolta cal garantir la participació d'infants i adolescents de perfils i entorns diferents a fi de desenvolupar unes polítiques realment inclusives. També cal donar veu als infants més petits, que sovint són obviats en les decisions i els debats que els afecten.</p>	
<p>3.6. Treballar per superar la bretxa digital, relacionada amb la manca de competències digitals per fer servir els recursos digitals i tecnològics (bretxa d'aprofitament).</p> <p>Revertir la bretxa digital és clau perquè hi pugui haver un ús responsable de les tecnologies, ja que els dèficits de coneixements i competències poden comportar riscos per a infants i adolescents, com ara l'exposició a continguts perjudicials i addiccions. Les desigualtats socials amplifiquen la bretxa i les famílies amb menys recursos solen ser les que disposen de menys formació i informació per acompanyar els seus fills i filles en l'accés, l'ús i l'aprofitament de les tecnologies. Per revertir aquesta bretxa, es reclama a les administracions competents que impulsin actuacions d'alfabetització i capacitació adreçades a les famílies d'entorns més vulnerabilitzats. Aquestes actuacions s'han d'abordar de manera coordinada entre Ajuntament, centres educatius i entitats per detectar les mancances dels nuclis familiars amb més dificultats i oferir-los solucions adequades. Això pot incloure l'ampliació de serveis com els punts Òmnia o unes biblioteques amb personal especialitzat que pugui donar suport en tasques escolars o amb altres professionals que puguin ajudar les famílies amb altres tràmits administratius en entorn digitalitzats.</p>	
<p>3.7. Fomentar la creació d'espais digitals segurs per a la infància i l'adolescència.</p> <p>Des del grup s'insta les administracions competents a impulsar actuacions per regular l'ús de les tecnologies digitals i els espais en línia. Entre altres actuacions que han de dur a terme les administracions, cal treballar per identificar i abordar els continguts sexistes i violents, protegir el dret a la privacitat, vetllar per eliminar els estereotips de gènere, facilitar mecanismes de denúncia i protecció a les víctimes de violència digital, regular les pràctiques d'edició de continguts digitals o promoure eines digitals de codi lliure, i denunciar, des de l'Administració pública, la vulneració actual dels drets de la infància i l'adolescència que fan les grans empreses tecnològiques (les anomenades <i>big tech</i>).</p>	



## PROPOSTA 1

Acompanyar les famílies en la utilització de les eines digitals.

La majoria de les famílies se senten perdudes i amb manca d'eines per acompanyar els seus fills i filles en l'ús de les tecnologies. Les reaccions poden ser diverses, des de la falta de consciència dels riscos de la sobreexposició a les pantalles fins a discursos alarmistes i fatalistes que comporten una negació dels drets dels infants a ser educats i acompanyats en la seva descoberta de l'entorn digital. En tot cas, les famílies sovint se senten desbordades i no saben com acompanyar els seus fills i filles en el món digital. Per abordar aquesta situació, des del grup es proposa desplegar campanyes de sensibilització sobre els riscos associats a l'ús problemàtic de les tecnologies, juntament amb accions de capacitat i estratègies que ofereixin alternatives a les pantalles.

També cal obrir una reflexió a l'entorn de l'ús que fem els adults de les tecnologies i del paper important de ser-ne exemple, en tant que referents adults dels infants i adolescents. Aquestes iniciatives s'han de portar a terme amb una atenció especial als diversos perfils familiars, tenint en compte els eixos de desigualtat i adoptant una perspectiva interseccional.

### Actuacions en marxa

En relació amb totes les recomanacions dirigides a l'ús responsable de pantalles, des del Departament d'Atenció Social Infància i Famílies es vol fer èmfasi a destacar que, efectivament, es duen a terme mesures diverses que es treballen coordinadament amb la Direcció de Salut per tal que s'implementin en els serveis d'espais familiars i centres oberts.

Concretament, en els darrers mesos el Departament de Promoció de la Infància va organitzar, en el marc de la campanya de vacances d'estiu del 2023, tres punts de capacitat digital als districtes de Ciutat Vella, Nou Barris i Sant Andreu amb l'objectiu de donar suport a les famílies que volien sol·licitar una subvenció per fer una activitat d'estiu.

En la campanya de vacances d'estiu del 2024 aquest suport s'ha garantit a través de les entitats organitzadores de la campanya i també dels dispositius d'atenció presencial a les oficines d'atenció a la ciutadania (OACs), organitzats per la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana.

La mesura de govern "Accions 2024-2027 pel benestar digital", presentada al plenari del mes de març del 2024, incorpora, com una de les seves línies d'intervenció, promoure l'ús crític i saludable de les tecnologies digitals en infants i adolescents i potenciar recursos, accions i programes educatius per a famílies i personal educador. Les accions que recull aquesta línia proposen espais de formació i acompanyament per a famílies que els agents implicats en el desenvolupament de les accions de la mesura estan dissenyant amb l'objectiu d'arribar específicament a infants, adolescents i famílies d'entorns d'especial vulnerabilitat. Se'n podrien destacar les iniciatives impulsades pel Pla de Barris o la Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.



En concret, una de les actuacions que incorpora la mesura i que es preveu desenvolupar durant l'any 2025, és "impulsar una campanya de sensibilització ciutadana sobre la promoció del benestar digital, l'ús de pantalles i els possibles danys associats".

D'una altra banda, des del Canòdrom - Ateneu d'Innovació Digital i Democràtica es treballa per oferir un punt de suport a les violències digitals en menors. Ja tenim un punt de suport a violències digitals en clau de gènere i volem ampliar-lo per oferir suport i acompanyament a menors i a les seves famílies en temes de violències digitals.

## PROPOSTA 2

Facilitar eines i recursos al conjunt de professionals que treballen amb infants i adolescents per reconèixer i abordar els problemes relacionats amb els drets digitals i promoure un ús saludable de la tecnologia.

Els professionals són un altre perfil clau en l'acompanyament a infants i adolescents per a un ús saludable de les tecnologies. Per això, cal garantir que disposin de les competències necessàries per fer aquest acompanyament, així com d'eines per identificar els usos problemàtics i de coneixements sobre els serveis de derivació disponibles. Des del grup es proposa incidir, encara més, en la formació de tots els professionals de l'educació, la salut i altres àmbits que treballen amb infants i adolescents. Aquesta capacitació ha d'incidir en temes com els drets digitals i les oportunitats, així com en els riscos associats a les tecnologies i en les estratègies per promoure el benestar digital i obrir una reflexió a l'entorn del seu propi ús de les tecnologies i el seu paper com a referents adults d'infants i adolescents. Així mateix, cal millorar el coneixement i la coordinació entre els serveis i els recursos de la ciutat per facilitar les derivacions i per afavorir la vinculació dels adolescents als recursos del seu territori.

### Actuacions en marxa

Actualment es duen a terme actuacions que donen resposta a la proposta de facilitar eines i recursos al conjunt de professionals que treballen amb infants i adolescents per reconèixer i abordar els problemes relacionats amb els drets digitals i promoure un ús saludable de la tecnologia.

Una d'aquestes actuacions, que s'impulsa en deu centres educatius de la ciutat, és el projecte "Privacitat de dades i digitalització democràtica als centres educatius", que garanteix la privacitat de dades dels menors a través de servidors segurs i una plataforma educativa integrada per diversos programes de programari lliure que assegurin un ús respectuós de les dades dels menors.

Així mateix, i en la mateixa línia de la resposta a la proposta anterior, la mesura de govern "Accions 2024-2027 pel benestar digital" preveu la promoció de l'ús crític i saludable de les tecnologies digitals en infants i adolescents i l'impuls de recursos, accions i programes educatius per a famílies i personal educador. Aquesta línia d'intervenció recull diverses accions centrades a oferir eines a les persones que treballen amb infants i adolescents, sigui en espais educatius formals i informals sigui en altres serveis d'atenció.

Entrant en detall, 7 de les 51 actuacions de la mesura de govern estan relacionades directament amb la formació de professionals, incloent-hi l'àmbit de l'educació formal i no formal, el sanitari i el social, i estan liderades per múltiples serveis i administracions. Algunes d'aquestes accions ja s'han iniciat el 2024 i se'n farà seguiment fins el 2027, període de vigència de la mesura.

En l'àmbit del coneixement i la coordinació, és important destacar que en tres de les taules de salut mental dels districtes de la ciutat s'han posat en marxa comissions específiques de treball



sobre el benestar digital en infància i adolescència en què el coneixement i l'intercanvi entre els recursos s'ha incorporat en el pla de treball.

Les taules de salut mental dels districtes són espais tècnics de reflexió i treball col·laboratiu amb la missió de promoure, prevenir i millorar la salut mental des d'un nivell de proximitat. Cada taula cerca la implicació dels agents del districte relacionats amb la salut mental, en dinamitza les xarxes, en millora la coordinació i crea les comissions de treball necessàries en funció del pla de treball prioritzat.

D'altra banda, cal remarcar que en tot allò relacionat amb l'àmbit de l'educació i la salut caldria treballar conjuntament amb la Generalitat per tal de promoure la formació de professorat i personal sanitari del Consorci d'Educació i del Consorci Sanitari de Barcelona, atès que correspon a la Generalitat oferir aquesta formació. No obstant això, i pel que fa a l'Ajuntament, es podria promoure la formació dels dinamitzadors/ores dels casals infantils i les ludoteques municipals, així com dels centres oberts. Tot i que hores d'ara no està planificada, des del Canòdrom es podria impartir aquesta formació perquè els i les professionals del lleure tinguin eines per acompanyar infants i adolescents en el seu desenvolupament i benestar digital.



## PROPOSTA 3

Promoure actuacions per fomentar un ús saludable de les tecnologies en la infància i l'adolescència.

Les tecnologies i el món en línia formen part de la identitat i la vida d'infants i adolescents i és imprescindible promoure'n un ús responsable com a eina de socialització i aprenentatge. L'enfocament s'ha de fer en clau de garantia de drets i apostant per l'educació i la prevenció. Per fer-ho, el grup proposa potenciar els espais d'escolta i reflexió des de centres educatius i entitats, que promoguin el pensament crític i la ciutadania digital. Aquesta reflexió s'ha de fer des d'una nova concepció de l'alfabetització digital, més enllà de l'ús de les eines o els dispositius i ha d'abastar aspectes com la protecció de dades, la privacitat o les sortides professionals associades a les tecnologies.

Així mateix, s'insisteix en la importància de facilitar l'accés a informació, assessorament i ajuda professional, i de proporcionar espais segurs on infants i adolescents puguin expressar-se i rebre suport si ho necessiten.

### Actuacions en marxa

Des de l'Ajuntament es duen a terme actuacions que donen resposta a la promoció d'actuacions per fomentar un ús saludable de les tecnologies en la infància i l'adolescència.

Així, en la convocatòria general de subvencions de l'Ajuntament de Barcelona per a l'any 2025, la modalitat Ha11 "Promoció de la infància", que depèn del Departament de Promoció de la Infància, permetrà subvencionar projectes que incloguin accions per combatre els mals usos o els usos abusius de la tecnologia en la infància, així com per promoure'n un ús saludable i el coneixement d'infants i joves dels seus drets digitals. En aquest sentit, és important remarcar que des del Canòdrom - Ateneu d'Innovació Digital Democràtica s'ofereix una programació trimestral adreçada a les famílies per a un ús saludable de la tecnologia i en defensa dels drets digitals dels infants i joves.

També, des del Departament de Joventut, a través del Servei per a Adolescents i Famílies, s'impulsen accions concretes en aquesta línia: formacions i tallers dirigits a famílies amb fills i filles adolescents, així com formacions per a professionals que treballen amb adolescents. Entre d'altres, s'han fet tallers dirigits a famílies sobre els mals usos i els abusos dels entorns digitals, o la pressió estètica sobre els i les adolescents; activitats adreçades a professionals, com la jornada de formació "Comunicació en l'adolescència", i tallers i xerrades adreçats de manera expressa als adolescents sobre temàtiques com les emocions i les xarxes socials, les pantalles i la pressió estètica o les addiccions a les pantalles.

D'altra banda, convé tornar a esmentar la mesura de govern "Accions 2024-2027 pel benestar digital". Aquesta mesura de govern, consensuada amb tots els agents implicats, neix arran del compromís amb la salut, el benestar i el desenvolupament integral dels infants i adolescents, i reconeix i valora la responsabilitat i el model que representen les persones adultes en aquest



context, i també entoma la voluntat de donar resposta als reptes que planteja l'ús estès i generalitzat dels dispositius digitals.

L'objectiu principal de la mesura de govern és la millora del benestar d'infants i joves en la seva relació amb l'ús de les tecnologies digitals i la reducció dels impactes negatius que poden tenir. Per aconseguir-ho, la mesura proposa un pla de 51 accions per dur a terme en els propers quatre anys, centrades en tres àmbits d'acció prioritaris: la prevenció de l'accés prematur; la prevenció de l'ús excessiu i les addiccions, i la prevenció de l'accés a continguts inadequats i les conductes de risc. Al mateix temps, s'hi incorporen altres mesures de prevenció i es posa una atenció especial en la capacitació d'infants, adolescents, famílies i professionals, en la promoció d'activitats alternatives a l'ús de dispositius digitals, i en l'acompanyament i atenció als usos problemàtics.

D'entre aquest paquet d'actuacions previstes en podem esmentar diverses que donarien resposta als plantejaments del Grup de Treball, com ara la creació d'un programa formatiu per a referents d'educació i mediació digital dels equipaments municipals, que, entre altres funcions, puguin promoure espais de participació sobre els drets digitals, les tecnologies ètiques i el benestar digital.

També està previst impulsar el Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, un servei de prevenció, orientació i intervenció precoç per a joves de fins a 21 anys que consumeixen drogues o que fan un ús problemàtic de les anomenades TRIC (tecnologies de la relació, la informació i la comunicació, incloent-hi les pantalles). Atén residents o estudiants de la ciutat de Barcelona i les seves famílies. Hi poden accedir adolescents, però també familiars d'adolescents menors de 21 anys que estiguin preocupades pel consum de drogues que fan els seus fills o filles per l'ús problemàtic de les pantalles. És un servei gratuït, per a tota la ciutat i d'accés directe amb cita prèvia. El SOD també assessora professionals que treballen amb adolescents i joves, amb l'objectiu de dotar-los dels coneixements i les habilitats necessaris per prevenir i detectar consums de risc o usos problemàtics de les TRIC, així com conèixer els recursos de la ciutat als quals se'ls pot derivar.

Finalment, es vol destacar que enguany s'ha obert la primera convocatòria de subvencions específica pluriennal (2024-2025) per finançar projectes que impulsin la cura i la salut de la ciutadania de Barcelona. Dins l'àmbit de "Promoció i millora de la salut mental i del benestar emocional, sensibilització i lluita contra l'estigma en salut mental" (dotat amb 310.000 euros), una de les línies incloses ha estat el finançament d'activitats adreçades a la promoció de l'ús saludable de pantalles en la infància i adolescència.



## PROPOSTA 4

Promoure espais d'oci i socialització de qualitat, tant per a infants i adolescents com per a les seves famílies, que comportin una desconexió del món digital.

Els espais de lleure i de trobada són un recurs molt important per a la salut mental en totes les edats, però especialment en la infància i l'adolescència. Per això, des del grup s'insisteix a facilitar espais físics on infants i adolescents es puguin relacionar i socialitzar, de manera que es redueixi el risc d'addiccions a les tecnologies. Les famílies han de tenir alternatives a les pantalles per evitar que esdevinguin la font principal de distracció per als seus fills i filles i es proposa la creació d'espais lliures de mòbil per a tothom (adults inclosos). A més, s'ha de proporcionar una oferta igualitària de lleure que eviti que els infants i adolescents d'entorns més desfavorits es vegin abocats al consum digital per manca d'altres oportunitats.

### Actuacions en marxa

Des de l'Ajuntament es duen a terme actuacions que donen resposta a la promoció d'espais d'oci i socialització de qualitat, tant per a infants i adolescents com per a les seves famílies, que comportin una desconexió del món digital.

L'Ajuntament de Barcelona impulsa diversos programes i serveis per promoure activitats d'oci i joc que generen interrelacions igualitàries, comunitàries i intergeneracionals: alguns exemples són els patis oberts en escoles, instituts i escoles bressol municipals, el programa "Juguem a les places", el projecte de suport a les biblioteques escolars Matildes, el projecte de promoció de la lectura per a infants de 0 a 3 anys "Nascuts per llegir" i el programa "Tardes educatives", o equipaments i espais com l'Espai de joc 0-99, al parc de les Glòries, els espais de la Xarxa d'Espais Familiars de Criança Municipal, les diverses ludoteques, o el programa "Extra, extra!", que ofereix un conjunt d'activitats extraescolars artístiques, culturals, científiques i de noves tecnologies, gratuïtes, adreçades a infants i adolescents entre 6 i 14 anys.

Tots aquests projectes provenen de propostes plantejades en documents estratègics com el Pla del joc a l'espai públic de Barcelona amb horitzó 2030, la Carta de ciutats educadores o la ja esmentada mesura de govern "Accions 2024-2027 pel benestar digital".

D'altra banda, l'oferta ordinària dels casals infantils i les ludoteques municipals, així com la campanya de vacances d'estiu promou, entre altres objectius, que aquests equipaments i activitats siguin espais d'oci i socialització de qualitat per a infants i adolescents, i que comportin una desconexió del món digital.



## PROPOSTA 5

Involucrar els infants i adolescents en el disseny i la implantació de polítiques i programes relacionats amb els drets digitals.

En general, es detecta una tendència a l'adultocentrisme i a no reconèixer les capacitats, els coneixements i l'experiència dels infants i adolescents, que es fa especialment patent en el debat sobre les pantalles. Per assegurar un ús responsable de les tecnologies, s'insisteix en la necessitat d'involucrar els infants i adolescents i d'obrir canals perquè puguin participar activament en la construcció de la ciutadania digital. En aquest procés d'escolta cal garantir la participació d'infants i adolescents de perfils i entorns diferents a fi de desenvolupar unes polítiques realment inclusives. També cal donar veu als infants més petits, que sovint són obviats en les decisions i els debats que els afecten.

**Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora**

L'experiència de la confecció del Manifest de drets digitals dels infants que ha fet la Generalitat de Catalunya amb la participació d'infants i adolescents té un gran valor, i es sospesa la possibilitat d'estudiar l'impuls d'un procés participatiu amb infants i adolescents per preveure les mesures i les polítiques adients a la ciutat. En aquest aspecte, el Canòdrom podria funcionar com a nucli impulsor de la proposta, arran de les conclusions i les propostes del Grup de Treball d'Igualtat d'Oportunitats en la Infància.

Concretament en la demanda 5 de l'Agenda dels infants, "Més ajuda per utilitzar les pantalles amb seguretat i per no enganxar-nos-hi", els infants fan propostes d'actuació i aporten idees concretes sobre com implantar les propostes. Les idees d'actuació que adrecen a l'Administració, a les escoles, a les seves famílies i als infants mateixos haurien d'inspirar el disseny i la implantació de polítiques i programes relacionats amb els drets digitals.

Des del Departament de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB), conjuntament amb el Departament d'Infància, es duen a terme actuacions per tal d'involucrar els infants i adolescents en el disseny i la implantació de polítiques i programes relacionats amb els drets digitals, en el marc de la mesura de govern sobre benestar digital.



## Propostes per a altres administracions

### PROPOSTA 6

Treballar per superar la bretxa digital, relacionada amb la manca de competències digitals per fer servir els recursos digitals i tecnològics (bretxa d'aprofitament).

Revertir la bretxa digital és clau perquè hi pugui haver un ús responsable de les tecnologies, ja que els dèficits de coneixements i competències poden comportar riscos per a infants i adolescents, com ara l'exposició a continguts perjudicials i addiccions. Les desigualtats socials amplifiquen la bretxa i les famílies amb menys recursos solen ser les que disposen de menys formació i informació per acompanyar els seus fills i filles en l'accés, l'ús i l'aprofitament de les tecnologies. Per revertir aquesta bretxa, es reclama a les administracions competents que impulsin actuacions d'alfabetització i capacitació adreçades a les famílies d'entorns més vulnerabilitzats. Aquestes actuacions s'han d'abordar de manera coordinada entre Ajuntament, centres educatius i entitats per detectar les mancances dels nuclis familiars amb més dificultats i oferir-los solucions adequades. Això pot incloure l'ampliació de serveis com els punts Òmnia o unes biblioteques amb personal especialitzat que pugui donar suport en tasques escolars o amb altres professionals que puguin ajudar les famílies amb altres tràmits administratius en entorn digitalitzats.

#### Actuacions en marxa

Des de l'Ajuntament es duen a terme diverses actuacions que donen resposta a la proposta de treballar per superar la bretxa digital, relacionada amb la manca de competències digitals per fer servir els recursos digitals i tecnològics (bretxa d'aprofitament).

Concretament, des del Departament de Joventut, a través del Servei per a Adolescents i Famílies, s'impulsen accions concretes en aquesta línia: formacions i tallers dirigits a famílies amb fills i filles adolescents, així com formacions per a professionals que treballen amb adolescents. Alguns exemples d'aquests tallers són: "Mal ús i abús dels entorns digitals", "Com afecta la pressió estètica als i les adolescents", "Efecte mirall: xerrada pantalles", etcètera.

Des del Departament de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB), conjuntament amb el Departament d'Infància, es duen a terme actuacions d'acompanyament a les famílies en la utilització de les eines digitals en el marc de la mesura de govern sobre benestar digital.

Un altre projecte municipal que dona resposta a aquesta proposta són les Antenes Cibernàrium de Barcelona Activa, amb punts a nombroses biblioteques de la ciutat (i també al Canòdrom, on s'utilitza programari lliure). Són cursos d'alfabetització digital totalment gratuïts i distribuïts per tota la ciutat. S'estudiarà la necessitat de reforçar la comunicació i la difusió que es fa d'aquest projecte a fi d'aconseguir que els centres escolars tinguin més informació sobre l'oferta de les Antenes Cibernàrium per poder derivar-hi a famílies amb problemes de digitalització.



## PROPOSTA 7

Fomentar la creació d'espais digitals segurs per a la infància i l'adolescència.

Des del grup s'insta les administracions competents a impulsar actuacions per regular l'ús de les tecnologies digitals i els espais en línia. Entre altres actuacions que han de dur a terme les administracions, cal treballar per identificar i abordar els continguts sexistes i violents, protegir el dret a la privacitat, vetllar per eliminar els estereotips de gènere, facilitar mecanismes de denúncia i protecció a les víctimes de violència digital, regular les pràctiques d'edició de continguts digitals o promoure eines digitals de codi lliure, i denunciar, des de l'Administració pública, la vulneració actual dels drets de la infància i l'adolescència que fan les grans empreses tecnològiques (les anomenades *big tech*).

**Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora / Actuacions en marxa**

En l'àmbit del benestar digital per a infants cal destacar 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", tant pel que fa a la feina que s'ha dut a terme al llarg del procés d'elaboració de la mesura, com pel que fa a les mesures que s'aniran implantant durant la seva aplicació en els anys vinents. En el procés d'elaboració hi ha participat el Grup Promotor Barcelona pel Benestar Digital, que ha diagnosticat la situació actual i ha formulat, a través de diversos espais de treball, estratègies i accions que es preveu implementar en el període 2024-2027.

La mesura presta una atenció especial a les situacions de risc, com ara els usos excessius i problemàtics d'internet, les addiccions i el joc a través d'internet, el maltractament i el ciberassetjament o l'assetjament sexual. Aquestes situacions desemboquen en problemes físics, de desenvolupament cognitiu, de rendiment educatiu, de salut mental i malestar emocional, de conducta, etcètera. La mesura mira d'aportar-hi solucions tot reforçant accions que ja es duen a terme, sobretot en l'àmbit escolar-educatiu i de l'oci, i formulant recomanacions.



## Mesura de Govern: Accions 2024-2027 pel benestar digital Eduquem i promovem un ús saludable de les pantalles en la infància i l'adolescència



Consell Plenari  
22 de març de 2024

Mesura de Govern:  
Accions 2024-2027



En un context més pràctic, cal destacar una iniciativa singular, impulsada per la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB). La GUB disposa de l'Oficina d'Educació en la Prevenció (OEP), des d'on es promou la presència de la Guàrdia Urbana en l'àmbit educatiu per introduir continguts de seguretat des d'una òptica pedagògica i instructiva. El programa "La Guàrdia Urbana a l'escola", que s'ofereix gratuïtament a tots els centres educatius de la ciutat, contribueix a donar resposta a problemes socials i a millorar la convivència, a més de prevenir conductes de risc des de l'àmbit de l'educació. El programa té el segell de qualitat del Consell d'Innovació Pedagògica.




En l'àmbit dels riscos digitals, una de les formacions que ofereix aquesta oficina és l'anomenada "Pantalles segures", un taller que té com a objectiu principal observar la nostra forma de relacionar-nos a les xarxes socials i a les apps de comunicació des d'una doble perspectiva: la mirada dels factors de risc i la mirada dels factors protectors. En el curs 2023-24 s'han fet un total de 619 sessions d'aquest taller (336 a primària, 278 a l'ESO, 1 en estudis d'FP i 6 en centres d'educació especial).

# 04. Salut





Aquest curs s’ha plantejat treballar des de la transversalitat i tenint en compte altres grups del Consell Municipal de Benestar Social, com els de Drogodependències, Gent Gran o Infància.

El Grup de Salut ha tractat temes vinculats a la gent gran i que estan relacionats amb l’atenció domiciliària, la salut mental, els refugis climàtics, les residències i la integració social i sanitària.

## Resum de propostes del Grup de Treball i respostes de l’Ajuntament de Barcelona

<p>4.1. L’edatisme és una forma de discriminació social per qüestió d’edat que afecta molta gent gran. Cal establir i promocionar els mecanismes necessaris per erradicar-lo i per fer més visible el col·lectiu de la gent gran com un valor en positiu.</p> <p>Per portar-ho a terme, es proposa mantenir l’Oficina per la No Discriminació, tant la de la Sindicatura de Greuges com la de l’Ajuntament, i el Centre de Recursos pels Drets Humans, per visibilitzar i denunciar les discriminacions per raó d’edat i erradicar la percepció negativa de l’envelliment mitjançant campanyes de sensibilització. Alhora, es proposa la creació de l’Observatori de la Gent Gran, que inclogui drets i discriminació.</p>	
<p>4.2. Creació de la “finestra única” de gent gran.</p> <p>Fa temps que les persones de més de 65 anys reclamen un espai de referència on se’ls pugui atendre sobre consultes diverses i que se’ls derivi allà on correspongui i se’ls facilitin els tràmits i la cita que puguin necessitar. En aquest sentit, es proposa el disseny i la creació d’una “finestra única” en matèria d’assessorament, suport i seguiment d’aquest col·lectiu. També se sol·licita la coordinació de la gestió dels serveis socials bàsics d’atenció primària i dels centres d’atenció primària de salut.</p>	
<p>4.3. Una de les fites principals del sistema de benestar és donar una atenció centrada en la persona per poder-la mantenir en el seu domicili i millorar la seva qualitat de vida, així com donar-li suport i ajuda perquè pugui ser el més autònoma possible. S’ha de potenciar l’habilitació de professionals dedicats a aquestes tasques i adequar les plantilles; promocionar la coordinació del SAD amb els serveis sanitaris, especialment de l’atenció primària, i reforçar l’atenció a les cures de proximitat.</p>	



<p>4.4. S'ha d'abordar la salut mental en les persones grans per la seva complexitat. En els serveis de salut es visualitza una disminució d'atenció d'aquesta població a causa de l'escassetat de professionals interessats en l'atenció d'aquest grup de persones envellides. Tenen dificultat per trobar lloc en residències i ser ateses d'una manera que s'adeqüi a la seva situació de gent gran amb problemes mentals que, a més, pateix sobremedicació. En aquest sentit, es proposa augmentar els recursos que aborden la soledat no desitjada i la inclusió social. També s'han de reforçar els plans comunitaris i donar cobertura a tots els barris, amb escoles de salut per a gent gran i el servei Konsulta'm. Cal incorporar places específiques per a persones amb problemes crònics de salut mental a les residències de gent gran de l'Ajuntament.</p>	
<p>4.5. El desplegament del Pla d'atenció integrada social i sanitària conté quatre línies estratègiques: atenció integrada a les residències, atenció integrada a l'entorn domiciliari, atenció integrada a la salut mental i sistemes d'informació integrats. Actualment s'ha iniciat en l'àmbit de les residències, però cal avançar de manera àgil i sense traves per posar en marxa una atenció integrada de qualitat a l'entorn domiciliari i en la salut mental. Per poder complir aquest repte, cal tenir uns sistemes d'informació robustos i integrats per aconseguir una comunicació millor entre els professionals que hi treballen. S'ha d'augmentar el nombre de places públiques de residències. També s'ha de consolidar l'Agència d'Atenció Integrada i donar informació dels avenços a la ciutadania periòdicament.</p>	
<p>4.6. Sobre les dades de l'informe de salut de Barcelona, s'han desenvolupat propostes en tres vessants: context físic, context socioeconòmic i estat de salut. S'ha incorporat l'origen de la població i s'ha posat èmfasi en les desigualtats, la contaminació atmosfèrica i acústica i la recuperació del nivell d'esperança de vida. Es dona molta informació sobre la salut en la infància i dels adults i poca pel que fa a les persones grans. S'han de millorar els CAPs pel que fa a professionals i estructura, però també a altres aspectes no sanitaris que impacten molt en la salut: els espais verds, l'habitatge, la feina, els refugis climàtics, etcètera. Es valora la pacificació al voltant de les escoles, però encara falta pacificació i més espais verds a l'entorn dels casals d'avis, els CAPs i altres espais freqüentats per la població gran. Es detecta que manca informació del grup de població de gent gran. En aquest sentit, es demana donar informació més detallada de la població de 65 anys i més: malalties, origen, soledat, dependència, demanda domiciliària, demanda residencial, etcètera.</p>	
<p>4.7. Respecte als refugis climàtics, es considera que s'ha de mantenir el projecte de refugi climàtic com a espai interior o exterior accessible especialment per a la gent gran que, durant els mesos de més calor, proporciona confort tèrmic, descans i seguretat a la població. Cal tenir en compte diversos punts: valorar les oficines de farmàcia com a punt d'informació sobre els refugis climàtics; establir mecanismes perquè els refugis climàtics de competència municipal puguin garantir l'obertura en festius i mes d'agost; continuar ampliant la xarxa per donar una cobertura similar a tots els barris; que en el plec de condicions contractuals de les entitats gestores de centres públics s'inclouï l'obligatorietat de ser refugi climàtic, i buscar mecanismes per afavorir que altres espais o dispositius (públics i privats) s'adhereixin com a refugis climàtics (com, per exemple, els centres d'atenció primària).</p>	



## PROPOSTA 1

L'edatisme és una forma de discriminació social per qüestió d'edat que afecta molta gent gran. Cal establir i promocionar els mecanismes necessaris per erradicar-lo i per fer més visible el col·lectiu de la gent gran com un valor en positiu.

Per portar-ho a terme, es proposa mantenir l'Oficina per la No Discriminació, tant la de la Sindicatura de Greuges com la de l'Ajuntament, i el Centre de Recursos pels Drets Humans, per visibilitzar i denunciar les discriminacions per raó d'edat i erradicar la percepció negativa de l'envelliment mitjançant campanyes de sensibilització. Alhora, es proposa la creació de l'Observatori de la Gent Gran, que inclogui drets i discriminació.

### En marxa / No implementable

El Departament de Drets Humans i No Discriminació de l'Ajuntament publica, cada any, l'informe de l'Observatori de les Discriminacions de Barcelona, que, en col·laboració amb la Taula d'Entitats amb Serveis d'Atenció a Víctimes de Discriminació, reflecteix les situacions de discriminació detectades a la ciutat. Gràcies al Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG) i al Consell de la Joventut de Barcelona (CJB), en aquest informe es recullen les dades sobre la discriminació en l'eix d'edatisme. L'Oficina per la No Discriminació, en col·laboració amb el Centre de Recursos en Drets Humans, fa accions específiques de sensibilització, formació i garantia de drets davant les discriminacions per edatisme. Així mateix, des de l'any 2023, en el marc del conveni establert amb el CJB, es dona suport i impuls per dinamitzar una comissió intergeneracional, l'objectiu de la qual és debatre i visibilitzar la discriminació per edat.

D'altra banda, es treballa contra l'edatisme també a nivell comunicatiu. Entre altres iniciatives, s'han fet campanyes formatives sobre l'edatisme, disponibles al canal de YouTube de Drets Socials (<https://www.youtube.com/@BarcelonaSocial/videos>).

Pel que fa a la creació d'un observatori de la gent gran, es tracta d'una mesura que el Departament de Promoció de les Persones Grans no té prevista ara per ara.



## PROPOSTA 2

Creació de la “finestra única” de gent gran.

Fa temps que les persones de més de 65 anys reclamen un espai de referència on se'ls pugui atendre sobre consultes diverses i que se'ls derivi allà on correspongui i se'ls facilitin els tràmits i la cita que puguin necessitar. En aquest sentit, es proposa el disseny i la creació d'una “finestra única” en matèria d'assessorament, suport i seguiment d'aquest col·lectiu. També se sol·licita la coordinació de la gestió dels serveis socials bàsics d'atenció primària i dels centres d'atenció primària de salut.

**Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora / Actuacions en marxa**

Des de la Direcció de Salut es vol destacar que, tot i que avui dia no existeix com a tal aquesta finestra única específica, cal assenyalar dues iniciatives en aquesta línia:

- L'espai d'informació i orientació Barcelona Cuida, que actua com a “finestra única” per a les persones que cuiden algun familiar amb malaltia, discapacitat o dependència, i les orienta sobre recursos municipals, d'altres administracions i privats, amb atenció presencial i telefònica de dilluns a divendres, de 8.00 a 20.00 hores i dissabtes al matí.
- L'app BCN+65, que reuneix, de forma fàcil i accessible, tota la informació d'actualitat i els serveis i els recursos municipals principals per a les persones de més de 65 anys de la ciutat en un sol punt d'accés. A més, l'aplicació té un servei d'avisos per ajustar-se millor a cada persona usuària.

En referència a la demanda d'integració dels sistemes d'informació socials i de salut, en el marc del desplegament territorial de l'Agència Integrada Social i Sanitària de Catalunya a Barcelona s'ha constituït, entre d'altres, el Comitè Operatiu de sistemes d'informació per a l'atenció integrada, que està definint un pla d'acció territorial i un conveni que doni empara als intercanvis de dades entre els dos sistemes.

També es duen a terme sessions de treball específiques entre els serveis socials bàsics de l'IMSS i la Direcció de Treball Social Sanitari del Consorci Sanitari de Barcelona per revisar i millorar la coordinació entre treballadors socials.



## PROPOSTA 3

Una de les fites principals del sistema de benestar és donar una atenció centrada en la persona per poder-la mantenir en el seu domicili i millorar la seva qualitat de vida, així com donar-li suport i ajuda perquè pugui ser el més autònoma possible.

S'ha de potenciar l'habilitació dels professionals dedicats a aquestes tasques i adequar les plantilles; promocionar la coordinació del servei d'atenció domiciliària municipal (SAD) amb els serveis sanitaris, especialment de l'atenció primària, i s'ha de reforçar l'atenció a les cures de proximitat.

### Actuacions en marxa

En el nou model organitzatiu de les cures que s'està desenvolupant en el SAD municipal es duen a terme experiències de SAD social sanitari amb alguns CAPs. La divisió territorial de l'àmbit de la salut (diferent de la divisió que s'aplica en l'àmbit social), els diversos proveïdors que gestionen els CAPs, així com la inexistència d'un marc únic que doni cobertura a l'intercanvi de dades entre aquests dos àmbits professionals, compliquen el treball i l'extensió d'aquest model.

A Barcelona actualment tenim 27 promocions, amb 1.556 habitatges de lloguer, on resideixen un total de 1.601 persones grans: es tracta d'habitatges totalment adaptats per a l'envelliment segur i amb serveis de suport: direcció, consergeria, auxiliars de geriatria, auxiliars de neteja, operacions de petit manteniment, sales comunes i dinamització, servei de bugaderia, servei de teleassistència i relació amb la propietat. Aquestes persones grans estan ateses pels seus CAPs de referència i es treballa per fer sessions informatives de prevenció i d'onades de fred i calor, i organització de vacunacions en els espais de l'equipament.



## PROPOSTA 4

S'ha d'abordar la salut mental en les persones grans per la seva complexitat. En els serveis de salut es visualitza una disminució d'atenció d'aquesta població a causa de l'escassetat de professionals interessats en l'atenció d'aquest grup de persones envellides.

Tenen dificultat per trobar lloc en residències i ser ateses d'una manera que s'adeqüi a la seva situació de gent gran amb problemes mentals que, a més, pateix sobremedicació. En aquest sentit, es proposa augmentar els recursos que aborden la soledat no desitjada i la inclusió social. També s'han de reforçar els plans comunitaris i donar cobertura a tots els barris, amb escoles de salut per a gent gran i el servei Konsulta'm. Cal incorporar places específiques per a persones amb problemes crònics de salut mental a les residències de gent gran de l'Ajuntament.

### Actuacions en marxa

L'Ajuntament està donant resposta a aquesta proposta del CMBS a través de programes específics, com el Konsulta'm+22 o el +65.

Prenent com a punt de partida el programa Konsulta'm+22, s'ha començat a treballar en una línia específica d'atenció al malestar emocional de les persones grans amb l'elaboració d'una guia per a l'abordatge del benestar emocional d'aquest col·lectiu. Des del punt de vista comunicatiu, s'ha treballat amb el Departament de Promoció de Persones Grans en un material específic de comunicació dirigit a persones grans (díptic Konsulta'm +65) per fer arribar a aquest col·lectiu una informació de servei més adaptada a les seves característiques, a través de casals de gent gran, residències, habitatges amb serveis, etcètera.

En el marc del Pla de salut mental de Barcelona 2023-2030, l'any 2023 es va començar a oferir formació en salut mental a professionals de les residències de persones grans. S'ha començat amb les municipals. L'objectiu d'aquestes formacions és que els i les professionals de les residències de gent gran adquireixin coneixements i eines bàsiques per quan es troben amb persones usuàries amb problemes de salut mental. El 2023 van rebre aquesta formació un grup de professionals de la Residència Pau Casals i un grup de la Residència Francesc Layret. Enguany aquesta formació s'està fent en un grup de Parc del Guinardó, en dos grups de les residències Josep Miracle i Colisée Sant Jordi i en un grup de Francesc Layret. Per al 2025 es preveu dur a terme la formació en el grup de Parc del Guinardó i en tres grups de la Residència Fort Pienc. Els perfils professionals formats són auxiliars de geriatria, personal de treball social, fisioteràpia, psicologia, infermeria, neteja i recepció, i responsables higiènics sanitaris i personal de direcció.

Des d'un altre àmbit d'actuació, el Departament d'Atenció Residencial de l'IMSS duu a terme diversos programes en aquesta línia. D'una banda, es fan sessions formatives adreçades a professionals de l'àmbit residencial per facilitar l'adquisició d'habilitats, oferir recursos i millorar les seves competències professionals davant de les persones grans que presenten situacions de salut mental. D'altra banda, el Departament participa en fòrums, jornades i espais amb la finalitat de visibilitzar els problemes relacionats amb la salut mental de les persones grans en l'àmbit



residencial i per demanar i elevar la necessitat de disposar de recursos adequats i d'equips d'assessorament en psicogeriatria. Finalment, es treballa en la creació de circuits estables de coordinació entre els serveis d'atenció primària de salut, els centres d'atenció de salut mental i els centres residencials. La implantació d'un sistema d'atenció social i sanitària integrada també beneficiarà aquests processos de treball conjunt i coordinat.

## Punts d'atenció

<p><b>Sant Martí</b></p> <p><b>Centre Cívic del Besòs</b> Rambla Frim, 87-89 Horari: dilluns, de 9.00 a 14.00 h Contacte: 674 562 019 22konsultam_sm@pemar.cat</p> <p><b>Sant Andreu</b></p> <p><b>Centre Cívic Bon Pastor</b> Plaça de Robert Gerhard, 3 Horari: dimarts, de 10.00 a 14.00 h Contacte: 685 721 901 konsultam22.santandreu@fvb.cat</p> <p><b>Ateneu L'Harmonia</b> Carrer de Sant Adrià, 20 Horari: dimarts, de 16.00 a 18.00 h Contacte: 685 721 901 konsultam22.santandreu@fvb.cat</p> <p><b>Biblioteca Trinitat Vella-José Barbero</b> Carrer de Galícia, 16 Horari: dimecres, de 9.30 a 13.30 h Contacte: 685 721 901 konsultam22.santandreu@fvb.cat</p> <p><b>Casal de Barri Congrés Indians</b> Carrer de la Manigua, 25-35 Horari: dijous, de 17.00 a 19.00 h Contacte: 722 161 601 konsultam22.santandreu@fvb.cat</p> <p><b>Centre Cívic Baró de Viver</b> Carrer Quito, 8-10 Horari: dilluns, de 12.00 a 14.00 h Contacte: 685 721 901 konsultam22.santandreu@fvb.cat</p> <p><b>Horta-Guinardó</b></p> <p><b>Biblioteca El Carmel – Juan Marsé</b> Carrer de la Murtra, 135-145 Horari: dijous, de 10.00 a 12.00 h i de 17.00 a 19.00 h Contacte: 628 504 784 konsultam22horta-guinardo@asmhg.com</p>	<p><b>Nou Barris</b></p> <p><b>Ateneu La Bòbila</b> Plaça de Sòller, 1 Horari: dilluns i dimecres, de 17.00 a 20.00 h Contacte: 671 516 176 konsultam22@osm9b.com</p> <p><b>Sants-Montjuïc</b></p> <p><b>Casa del Mig</b> Carrer Muntadas, 5 Horari: dimecres, de 10.00 a 12.00 h i de 15.00 a 17.00 h Contacte: 662 927 053 konsultam22.santsmontjuic@pereclaver.org</p> <p><b>Centre d'Atenció Integral La Marina</b> Carrer del Foc, 97 Horari: dimarts, de 10.00 a 14.00 h Contacte: 662 927 053 konsultam22.santsmontjuic@pereclaver.org</p> <p><b>Ciutat Vella</b></p> <p><b>Casal de Barri del Raval</b> Carrer de la Reina Amàlia, 31 Horari: dilluns, d'11.00 a 13.00 h Contacte: 663 372 763 parosanitari.konsultam22@sjd.es</p> <p><b>Centre Cívic Barceloneta</b> Carrer de la Conreria, 1 Horari: dimarts, de 16.00 a 18.00 h Contacte: 663 372 763 parosanitari.konsultam22@sjd.es</p>
--	--

# Konsulta'm + 65

**Parla de salut mental**

Servei per atendre els malestars emocionals i psicològics de les persones de més de 65 anys, inclòs en els punts d'atenció del Konsulta'm +22.

És gratuït i sense cita prèvia.

[barcelona.cat/konsultam](http://barcelona.cat/konsultam)  
[#KonsultamBCN](https://twitter.com/KonsultamBCN)

**Konsulta'm + 65**

Aquest servei està inclòs en els punts d'atenció del Konsulta'm +22, que atén la població adulta de la ciutat de més de 22 anys.

**Ajuntament de Barcelona**

Sobre la petició concreta del Grup de Treball d'augmentar els recursos que aborden la soledat no desitjada i la inclusió social, s'informa que la ciutat de Barcelona actualment té més de trenta escoles i espais de salut per a persones grans. Aquestes escoles, iniciades fa més de quinze anys, han demostrat la seva efectivitat en la millora de la qualitat de vida, el benestar emocional i el suport social. Anualment hi participen més de set-cents persones de diversos barris de la ciutat.

## PROPOSTA 5

El desplegament del pla d'atenció social i sanitària integral conte quatre línies estratègiques: atenció integrada a les residències, atenció integrada a l'entorn domiciliari, atenció integrada a la salut mental i sistemes d'informació integrats.

Actualment s'ha iniciat en l'àmbit de les residències, però cal avançar de manera àgil i sense traves per posar en marxa una atenció integrada de qualitat a l'entorn domiciliari i en la salut mental. Per poder complir aquest repte, cal tenir uns sistemes d'informació robustos i integrats per aconseguir una comunicació millor entre els professionals que hi treballen.

S'ha d'augmentar el nombre de places públiques de residències. També s'ha de consolidar l'Agència d'Atenció Integrada i donar informació dels avenços a la ciutadania periòdicament.

**Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora**

De fet, actualment ja hi ha un marc de desplegament territorial del pla a través de l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària de Catalunya.

En el marc del desplegament territorial de l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària, el municipi de Barcelona ha estat seleccionat com un dels set municipis de Catalunya amb projectes demostratius d'atenció integrada. L'any 2024 es constitueixen comitès operatius en cinc línies, amb l'encàrrec de proposar el pla territorial d'atenció integrada en els àmbits respectius:

- L'atenció integral domiciliària
- L'atenció integrada a les residències
- L'atenció integrada a la salut mental i les addiccions (amb una atenció especial al sensellarisme i la immigració)
- L'atenció integrada en les contingències de calor i fred
- Sistemes d'informació per a l'atenció integrada

Per tant, aquesta proposta es podrà valorar en la mesura de les possibilitats que té el municipi i sempre en el marc d'aquest desplegament territorial impulsat i liderat per la Generalitat de Catalunya.

Tot i que la dotació de places públiques de residències depèn del Departament de Drets Socials de la Generalitat i que la posada en funcionament de l'Agència d'Atenció Integrada depèn de la tramitació de la llei que l'ha de crear, a Barcelona, mentrestant, s'han constituït comitès operatius d'atenció integrada domiciliària, a les residències, en salut mental i addiccions, en sistemes d'informació, i en situacions de contingència, que estan elaborant plans territorials i accelerant projectes d'atenció més coordinada i integrada.



## PROPOSTA 6

Sobre les dades de l'informe de salut de Barcelona, s'han desenvolupat propostes en tres vessants: context físic, context socioeconòmic i estat de salut.

S'ha incorporat l'origen de la població i s'ha posat èmfasi en les desigualtats, la contaminació atmosfèrica i acústica i la recuperació del nivell d'esperança de vida. Es dona molta informació sobre la salut en la infància i dels adults i poca pel que fa a les persones grans. En aquest sentit, es demana donar informació més detallada de la població de 65 anys i més: malalties, origen, soledat, dependència, demanda domiciliària, demanda residencial, etcètera.

S'han de millorar els CAPs pel que fa a professionals i estructura, però també a altres aspectes no sanitaris que impacten molt en la salut: els espais verds, l'habitatge, la feina, els refugis climàtics, etcètera. Es valora la pacificació al voltant de les escoles, però encara falta pacificació i més espais verds a l'entorn dels casals d'avis, els CAPs i altres espais freqüentats per la població gran.

### Actuacions en marxa

En l'Informe de salut 2023 s'hi ha incorporat l'origen de la població i es posa un èmfasi especial en aspectes com les desigualtats, la contaminació atmosfèrica i acústica i la recuperació de l'esperança de vida.

D'altra banda, l'informe "Desigualtats de gènere en la salut a Barcelona" (2023) analitza l'estat de salut de la població amb perspectiva de cycle vital. Moltes de les intervencions de salut comunitària s'adrecen a la prevenció de la solitud en persones grans residents en barris en situació desfavorida.

Així mateix, es vol indicar que la majoria dels informes de salut de l'ASPB tenen dades desagregades per edat. En la pàgina web sobre mortalitat, per exemple (<https://aspb.shinyapps.io/indicadorsmortalitatbcn/>), es poden consultar diversos indicadors de mortalitat, com, entre d'altres, l'esperança de vida, per grups d'edat.

En l'àmbit urbanístic i d'estratègia urbana, l'Ajuntament disposa del Programa d'espais de proximitat i interiors, que pretén donar resposta a la població més vulnerable, entre la qual es té molt present la gent gran. A través d'aquest programa, s'accelera i es dona impuls a altres plans vigents, com, per exemple:

- El Pla Natura (2020-2030), per incrementar en 100 hectàrees la superfície naturalitzada de la ciutat, prioritzar-ne una redistribució més justa i equitativa, i actuar en les zones més deficitàries i de més necessitat.
- El Pla d'ombres, amb l'objectiu de millorar la confortabilitat de l'espai públic en relació amb la lluita contra la calor excessiva.
- El Pla de mitgeres i les actuacions per a la millora de cobertes augmentant la capacitat d'acció i dotació.

- El Pla Clima amb l'objectiu d'adaptar i mitigar els efectes del canvi climàtic i fer una ciutat més resilient.

Aquest Programa d'espais de proximitat i interiors preveu fer més de 350 actuacions, amb una inversió superior a 150 milions d'euros, per tal d'augmentar la qualitat de l'espai públic i recuperar espais en desús i desaprofitats de tots els barris per fer-hi emergir el verd i beneficiar la salut dels veïns i les veïnes. Alguns exemples concrets d'actuacions d'urbanisme climàtic són la remodelació o la creació d'interiors d'illa, la creació de nous espais d'ombra mitjançant la incorporació de nou verd urbà o infraestructures permanents, o la remodelació de parets mitgeres i la creació de cobertes verdes, amb horts urbans, instal·lacions per a la generació d'energia renovable, compostatge de residus orgànics i zones d'estada i esbarjo per al veïnat.

Es pot consultar la informació del Programa en aquest enllaç:

<https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2024/07/17/barcelona-impulsa-357-actuacions-per-guanyar-espais-urbans-mes-verd-i-ombra-al-conjunt-de-la-ciutat/>.





## PROPOSTA 7

Respecte als refugis climàtics, es considera que s'ha de mantenir el projecte de refugi climàtic com a espai interior o exterior accessible especialment per a la gent gran que, durant els mesos de més calor, proporciona confort tèrmic, descans i seguretat a la població.

Cal tenir en compte diversos punts: valorar les oficines de farmàcia com a punt d'informació sobre els refugis climàtics; establir mecanismes perquè els refugis climàtics de competència municipal puguin garantir l'obertura en festius i mes d'agost; continuar ampliant la xarxa per donar una cobertura similar a tots els barris; que en el plec de condicions contractuals de les entitats gestores de centres públics s'inclouï l'obligatorietat de ser refugi climàtic, i buscar mecanismes per afavorir que altres espais o dispositius (públics i privats) s'adhereixin com a refugis climàtics (com, per exemple, els centres d'atenció primària).

### Actuacions en marxa

La calor excessiva i sostinguda augmenta la mortalitat i els problemes de salut, especialment entre la gent gran, els nadons i les persones amb malalties cròniques o amb pocs recursos. La crisi climàtica provoca que cada vegada hi hagi més onades de calor i de més intensitat.

Per això, des de l'Oficina de Canvi Climàtic i Sostenibilitat es treballa per ampliar i millorar la xarxa d'espais que funcionen com a refugis climàtics. Actualment hi ha 350 refugis climàtics en marxa en una gran diversitat d'equipaments, tant en espais interiors com exteriors: parcs i jardins, interiors d'illa, patis escolars, biblioteques, mercats, complexos esportius, piscines, entitats culturals i de proximitat, entitats i equipaments ambientals, etcètera.

Hi ha informació detallada a la pàgina web de la Xarxa de Refugis Climàtics:

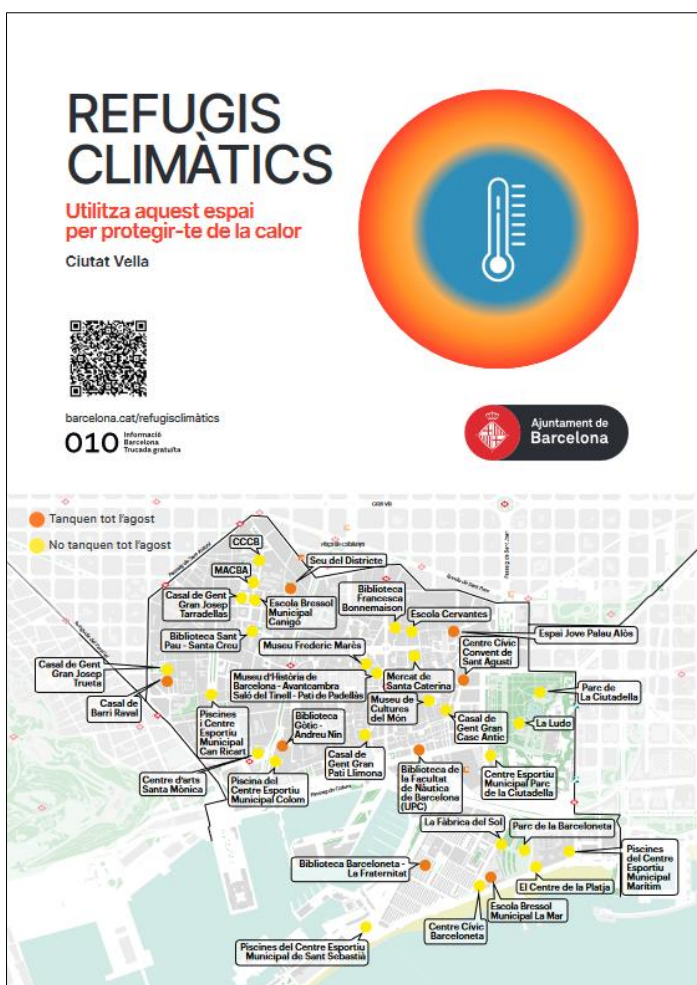
<https://www.barcelona.cat/barcelona-pel-clima/ca/accions-concretes/xarxa-de-refugis-climatics>

Pel que fa a la segona part de la proposta, que fa referència a qüestions contractuals, cal tenir present, en primer terme, que la gestió dels contractes o convenis amb les entitats que gestionen equipaments municipals no està centralitzada, sinó que es duu a terme des de les àrees municipals (l'Institut de Cultura de Barcelona, l'Institut Barcelona Esports, el Consorci de Biblioteques, etcètera), així com també des de cadascun dels districtes, en el cas dels equipaments de proximitat com ara centres cívics o casals de barri. Per aquesta raó, per aconseguir la incorporació d'aquestes clàusules en tots els plecs cal, prèviament, acordar-ho amb tots aquests agents responsables i, posteriorment, si s'arriba a un acord i per assegurar que totes les parts implicades apliquen l'acord, caldria aprovar la instrucció d'alcaldia corresponent (o modificar l'actual instrucció de criteris ambientals per a la gestió d'equipaments) per incloure aquest requisit/obligació. Això és un procés relativament llarg i que no depèn únicament de la direcció que coordina la Xarxa de Refugis Climàtics. També caldrà tenir en compte que no tots els equipaments poden estar en condicions de complir els requisits per ser refugi climàtic (cal poder garantir un confort tèrmic adequat i, a més, disposar d'un espai amb les característiques necessàries —superfície, accessibilitat, cadires/llocs per seure, punt d'aigua, etcètera—).



D'altra banda, i en concret pel que fa a incorporar els centres d'atenció primària a la Xarxa de Refugis, en el seu moment ja es va valorar aquesta possibilitat, però atès que són espais els usuaris dels quals són ciutadans sensibles i la majoria dels quals poden estar patint alguna malaltia, no es voldria saturar l'ús d'aquests espais amb altres serveis que puguin afectar els usuaris als quals estan inicialment destinats. Per tant, de moment, i si no hi ha canvis, no és una opció que es consideri desplegar.



Quant a buscar mecanismes per afavorir que altres espais o dispositius (públics i privats) s'adhereixin com a refugis climàtics, des de l'equip que coordina la xarxa es duen a terme reunions i sessions informatives en aquest sentit i es disposa d'un qüestionari al web perquè els espais que ho desitgin, també privats, puguin sol·licitar incorporar-se a la xarxa.



# 05. Serveis socials

Aquest curs 2023-2024 ha estat encarat a revisar i debatre sobre la Cartera de Serveis Socials i la seva reforma, i sobre les línies bàsiques de les polítiques locals de garantia d'ingressos.

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

<p>5.1. El grup ha valorat la Cartera de Serveis Socials actual, així com el procés que s'ha endegat per actualitzar-la (una revisió que es considera prioritària). Hi ha consens a assenyalar que, en la seva forma actual, és un instrument molt complex, de comprensió i ús difícils. Una de les raons d'aquesta excessiva complexitat és l'intent de regular massa coses diferents amb un únic instrument: identificar les prestacions dels serveis socials, les seves condicions d'accés, alguns dels seus paràmetres bàsics (ràtios de professionals, per exemple), el tipus d'establiments, els objectes de contractació pública i les responsabilitats de cada nivell de govern. Aquesta complexitat contribueix a una baixa llegibilitat de la cartera per part de la ciutadania. La seva doble natura d'instrument de presentació de les prestacions a què la ciutadania té dret, d'una banda, i d'eina d'ordenació administrativa interna, de l'altra, fa difícil donar-hi una forma adequada.</p> <p>També hi ha consens sobre la seva excessiva rigidesa. La cartera hauria d'establir amb claredat el contingut de les prestacions que els serveis socials han de proveir a la ciutadania i en quines condicions generals, però hauria de ser molt oberta sobre les formes concretes d'organitzar aquesta provisió. En relació amb aquest punt, el grup de treball proposa que l'Ajuntament continuï impulsant aquests canvis en la cartera mitjançant els diversos canals oberts (grups de treball, espais de participació, sessions de treball amb la Generalitat).</p>	
<p>5.2. Les polítiques locals de garantia d'ingressos i la seva relació amb els serveis de suport social. El grup ha tingut oportunitat de conèixer, de la mà de la Diputació de Barcelona, la proposta de polítiques locals de garantia d'ingressos. Aquesta proposta, en la línia de les reformes desenvolupades en diversos municipis i diverses comunitats autònomes, segueix dues vies: la clarificació, ordenació i simplificació dels programes d'ajuts econòmics locals, d'una banda, i la separació de la gestió administrativa d'aquestes prestacions respecte del suport i la intervenció social professional, de l'altra. Al grup hi ha un consens sobre l'interès d'aquest tipus de reforma, tot i que es reconeix la complexitat de les seves implicacions. Amb relació a aquest punt, el grup proposa continuar treballant sobre la qüestió i que l'Ajuntament aprofundeixi en les polítiques de reforma d'aquestes prestacions i de les seves formes de gestió prenent com a referència el model d'oficines de gestió diferenciades dels serveis d'intervenció social, així com l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques de l'Institut Municipal de Serveis Socials.</p>	



## PROPOSTA 1

Sobre la Cartera de Serveis Socials.

El grup ha valorat la cartera actual, així com el procés que s'ha endegat per actualitzar-la (una revisió que es considera prioritària). Hi ha un consens a assenyalar que, en la seva forma actual, és un instrument molt complex, de comprensió i ús difícils. Una de les raons d'aquesta excessiva complexitat és l'intent de regular massa coses diferents amb un únic instrument: identificar les prestacions dels serveis socials, les seves condicions d'accés, alguns dels seus paràmetres bàsics (ràtios de professionals, per exemple), el tipus d'establiments, els objectes de contractació pública i les responsabilitats de cada nivell de govern.

Aquesta complexitat contribueix a una baixa llegibilitat de la cartera per part de la ciutadania. La seva doble natura d'instrument de presentació a la ciutadania de les prestacions a què té dret o possibilitat d'accés i en quines condicions, d'una banda, i d'eina d'ordenació administrativa interna, de l'altra, fa difícil donar-hi una forma adequada.

També hi ha un consens en el grup sobre l'excessiva rigidesa de la cartera. La cartera hauria d'establir amb claredat el contingut de les prestacions que els serveis socials han de proveir a la ciutadania i en quines condicions generals, però hauria de ser molt oberta sobre les formes concretes d'organitzar aquesta provisió.

En relació amb aquest punt, el grup de treball proposa que l'Ajuntament continuï impulsant aquests canvis en la cartera mitjançant els diversos canals oberts (grups de treball, espais de participació, sessions de treball amb la Generalitat).

### Actuacions en marxa

L'Ajuntament de Barcelona participa activament en els grups de treball que la Generalitat de Catalunya, responsable de la Cartera de Serveis Socials, organitza des de fa dos anys per treballar la revisió i l'ampliació de la Cartera. Aquestes sessions de treball tenen caràcter temàtic i tracten àmbits com la salut mental, la infància o l'envelliment, que, com s'ha vist al llarg d'aquest Informe, centren l'atenció dels grups de treball del CMBS.

L'anterior Govern autonòmic treballava amb la voluntat de modificar la Cartera en alguns serveis determinats i ampliar-la amb altres serveis, amb un caràcter experimental. Amb la represa dels treballs després de les eleccions autonòmiques recents, s'ha tornat a posar damunt la taula la necessitat i la voluntat de totes les parts de modificar immediatament els serveis ja inclosos en la Cartera que requereixen una ampliació i, en una segona fase, a mitjà termini, fer-ne una revisió més profunda. L'Ajuntament de Barcelona, a través de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, participa i incideix en aquests treballs en representació del món local, en col·laboració amb l'Associació Catalana de Municipis i la Federació de Municipis de Catalunya.

## PROPOSTA 2

Les polítiques locals de garantia d'ingressos i la seva relació amb els serveis de suport social.

El grup ha tingut oportunitat de conèixer, de la mà de la Diputació de Barcelona, la proposta de polítiques locals de garantia d'ingressos. Aquesta proposta, en la línia de les reformes desenvolupades en diversos municipis i diverses comunitats autònomes, segueix dues vies: la clarificació, ordenació i simplificació dels programes d'ajuts econòmics locals, d'una banda, i la separació de la gestió administrativa d'aquestes prestacions respecte del suport i la intervenció social professional, de l'altra.

Al grup hi ha un consens sobre l'interès d'aquest tipus de reforma, tot i que es reconeix la complexitat de les seves implicacions. Amb relació a aquest punt, el grup proposa continuar treballant sobre la qüestió i que l'Ajuntament aprofundeixi en les polítiques de reforma d'aquestes prestacions i de les seves formes de gestió prenent com a referència el model d'oficines de gestió diferenciades dels serveis d'intervenció social, així com l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

### Actuacions en marxa

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) ha iniciat un procés de transformació del model de prestacions econòmiques i del seu sistema de provisió, seguint la proposta de la Diputació de Barcelona. Aquesta transformació es basa en dues línies principals: d'una banda, la clarificació, ordenació i simplificació dels programes d'ajuts econòmics locals, i, de l'altra, la separació de la gestió administrativa d'aquestes prestacions respecte del suport i la intervenció social professional. Es tracta d'un projecte incipient, de llarg recorregut, que s'implementarà progressivament per fases.

Pel que fa a la separació de la gestió administrativa de les prestacions respecte a la intervenció de professionals, cal destacar que des de l'any 2017 l'IMSS ja disposa d'un servei específic que té aquest objectiu principal. Aquell any es va crear l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques (OPSE), amb el focus posat en la desburocratització dels centres de serveis socials. L'OPSE es va concebre com un equip essencialment administratiu, amb la missió de gestionar les prestacions per tal d'alliberar els professionals de tasques administratives i permetre'ls centrar-se en la intervenció social.

Des de llavors, l'OPSE ha centralitzat diverses tasques de tramitació i gestió i ha alleugerit la càrrega dels centres de serveis socials i dels seus professionals, que han pogut dedicar-se més a les tasques d'intervenció directa. A més, l'OPSE ha contribuït a millorar l'eficiència i la qualitat dels projectes, les prestacions i les convocatòries que gestiona gràcies a l'establiment de criteris compartits, l'estandardització de processos i la formació especialitzada del seu personal.

Actualment, la missió principal de l'OPSE és centralitzar la gestió de les prestacions socials i econòmiques assignades pels serveis socials de la ciutat i alliberar els centres de serveis socials de

tasques burocràtiques allunyades de l'atenció ciutadana. L'OPSE també gestiona altres serveis no vinculats als ajuts econòmics, com el Servei Centralitzat d'Actuacions a Domicili o l'ICR.

Més recentment, arran de la presentació del Full de ruta de l'IMSS per al període 2023-2027 en el Consell Rector de l'IMSS (15 de juliol de 2024), que inclou els deu projectes estratègics de l'organització, s'ha proposat la redefinició de l'OPSE. L'objectiu és adaptar l'OPSE al nou model de prestacions econòmiques d'urgència social, en el qual també està treballant l'IMSS. Així, l'OPSE no només serà un element clau en el desplegament d'aquest model, sinó un dels actors principals que gestionaran diàriament les prestacions.

Aquest projecte de reformulació està en marxa amb la intenció que es pugui implantar abans del desplegament del nou model de prestacions econòmiques d'urgència social.

Quant a la clarificació, ordenació i simplificació dels programes d'ajuts econòmics locals i, més concretament, de les polítiques de reforma dels ajuts d'urgència social gestionats per l'IMSS, i d'acord amb el document de la Diputació "Bases d'una política local de garantia d'ingressos i de la subsistència material", l'IMSS coincideix que el model actual de prestacions en l'àmbit local és fragmentat, ja que hi ha un ajut per a cada concepte, mentre que la necessitat real és global (cobertura de necessitats bàsiques). Aquesta fragmentació fomenta un sistema assistencialista que incrementa la necessitat de control sense empoderar les persones ateses. A més, sovint no hi ha uns criteris homogenis d'accés, seguiment i final de les prestacions, cosa que fa que el model sigui poc equitatiu i transparent, i l'elevada quantitat d'ajuts genera un procés feixuc i poc eficient.

En l'esmentat Full de ruta de l'IMSS per al període 2023-2027 també s'hi inclou el projecte d'un nou model de prestacions econòmiques d'urgència social que té com a objectiu avançar cap a un model més coherent i just ampliant la cobertura tant a escala horitzontal com vertical. Es preveu elaborar una diagnosi que tingui en compte les desigualtats del territori i el perfil de les persones ateses, reduir el *non-take up*, o bretxa de cobertura, i potenciar els ajuts d'autotràmit o de tramitació semiautomàtica amb suport administratiu. També es volen establir criteris d'accés objectius i fàcils de gestionar tant per a l'usuari com per al professional, per tal de millorar la transparència i la visibilitat dels serveis socials.

Aquest projecte està en una fase molt inicial de definició i disseny, però s'espera que es pugui implantar el 2027, un cop posat en marxa el nou model d'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques que l'haurà d'ajudar a desplegar-se, tenint en compte la complexitat associada al disseny d'aquest nou model d'ajuts.

## 06. Veus ciutadanes

La missió del grup de Veus Ciutadanes amb Experiències en Serveis Socials és conèixer de primera mà l'experiència de persones que han accedit als serveis socials de la ciutat de Barcelona.

Fa més de dos anys el Consell va decidir ampliar la seva perspectiva incorporant la veu de la ciutadania que utilitza els serveis socials. Aquesta iniciativa es va organitzar amb la col·laboració de grups ja formats per tal de poder recollir la seva visió pel que fa a l'accés i als serveis socials i a la qualitat de l'atenció rebuda. L'objectiu és escoltar les experiències, identificar bones pràctiques i àrees de millora, i recollir idees innovadores per millorar els serveis socials.

Aquest curs s'ha continuat treballant amb el format de grups ja constituïts en centres socials de diversos districtes (Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Sarrià-Sant Gervasi, Gràcia i Sant Andreu). En total, s'han escollit cinc grups d'acord amb un criteri de diversitat territorial i que alhora tinguessin interès a participar i conèixer el CMBS.

Un aspecte molt destacable i enriquidor de la feina feta és la diversitat de situacions analitzades en aquests grups. Hem treballat amb grups de persones cuidadores, grups de persones adultes i grups de joves, de manera que hem abastat una bona pluralitat de territoris, temàtiques i sectors.

Les persones participants en les sessions han expressat explícitament el valor que els aporten aquests espais d'escolta i participació i han agraït l'oportunitat d'incidir en la millora dels serveis públics en traslladar les inquietuds i els problemes viscuts en primera persona.






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

6.1. Reforçar la comunicació en general, els punts d'informació i orientació dels serveis públics, els centres cívics, casals, etcètera, per orientar millor cap als serveis socials.

Un dels aspectes que s'han detectat amb les trobades dutes a terme és el desconeixement generalitzat i la manca d'informació sobre l'abast dels serveis socials, les maneres d'accedir-hi i les prestacions i els serveis complementaris disponibles. Un element que cal tenir en compte és la bretxa digital, que apareix com un impediment important per a l'accés i la comunicació. Des d'aquesta perspectiva, s'ha de tenir en compte la incidència especial en relació amb persones grans i persones amb discapacitat.

D'altra banda, es detecta, com a element facilitador, la derivació que es fa als centres de serveis socials des dels CAPs, els centres de dia, les entitats i les comunitats de veïns. Cal destacar el paper de les persones professionals dels centres de serveis socials i donar-hi visibilitat per deixar d'estigmatitzar aquests serveis d'ajuda. Les persones usuàries manifesten que "els fa vergonya" comentar al seu entorn que són ateses pels serveis socials.



<p>6.2. Millorar els processos d'acompanyament per garantir l'empoderament. Es recomana empoderar i acompanyar la ciutadania i, per fer-ho, cal compartir amb les persones usuàries tots els serveis que s'ofereixen.</p> <p>S'ha de facilitar que es compregui millor el funcionament d'aquests serveis i permetre la presa de decisions per part de les persones ateses. També es demana empatia i evitar dirigir les persones a serveis diferents abans de ser ateses al centre que els correspon: aquest fet es visualitza com un element que provoca malestar i un sentiment d'indefensió (precisament quan el que s'està demanant és ajuda).</p> <p>Un altre aspecte que cal corregir i que apareix sovint és la percepció de desigualtat en l'accés a prestacions, prejudicis dels professionals i discriminació per origen, i manca d'un criteri transparent.</p>	
<p>6.3. Revisar l'atenció en relació amb rols de gènere preestablerts.</p> <p>Es reconeix la necessitat i la importància de la mirada transversal de gènere, atès que l'atenció dels serveis socials està molt feminitzada. Així, es demana que es tingui en compte una certa visió de gènere en casos específics, com el dels homes que són cuidadors de persones al seu càrrec. Es planteja una reflexió a l'entorn d'aquesta qüestió, ja que els usuaris manifesten haver patit prejudicis d'atribució d'uns rols i competències predeterminats en funció del gènere.</p>	
<p>6.4. Millorar i ampliar els serveis.</p> <p>Es remarca la necessitat de millorar la comunicació entre usuaris i proveïdors de serveis de suport a domicili: coordinació entre professionals, millora dels fluxos d'informació quan hi ha canvis de professionals, eliminació de l'excés de rotació quan hi ha elements de salut mental que afecten les relacions, etcètera. Es valora especialment el suport dels professionals de la salut mental i es demana més atenció psicològica per atendre les necessitats emocionals i mentals d'una manera més efectiva.</p>	
<p>6.5. Fer atenció específica a adolescents i joves.</p> <p>Les persones joves reclamen un espai específic i individualitzat per part dels professionals de l'atenció primària, a fi de poder ser escoltats d'una manera autònoma, sense la presència dels seus progenitors. Valoren l'acompanyament rebut pels educadors a nivell de carrer, però no associen aquests professionals a l'atenció primària.</p>	
<p>6.6. Es valora i es recomana potenciar els espais grupals.</p> <p>Alguns elements que es reconeixen i es valoren positivament són la tasca duta a terme per part dels grups de tractament, els espais d'activitat compartida o els serveis comunitaris. Els grups de suport són ben valorats pel fet que proporcionen informació útil i suport emocional, i també es destaca especialment el valor terapèutic de les activitats culturals i de grup. Es demana donar continuïtat als grups amb suport. També es recull una proposta sobre la mida dels grups, al voltant de 10-15 persones, per garantir un ambient familiar i de confiança. Finalment, es remarca la solidaritat veïnal sorgida com a eina comunitària de suport entre les persones.</p>	



## PROPOSTA 1

Reforçar la comunicació en general, els punts d'informació i orientació dels serveis públics, els centres cívics, casals, etcètera, per orientar millor cap als serveis socials.

Un dels aspectes que s'han detectat amb les trobades dutes a terme és el desconeixement generalitzat i la manca d'informació sobre l'abast dels serveis socials, les maneres d'accedir-hi i les prestacions i els serveis complementaris disponibles. Un element que cal tenir en compte és la bretxa digital, que apareix com un impediment important per a l'accés i la comunicació. Des d'aquesta perspectiva, s'ha de tenir en compte la incidència especial en relació amb persones grans i persones amb discapacitat.

D'altra banda, es detecta, com a element facilitador, la derivació que es fa als centres de serveis socials des dels CAPs, els centres de dia, les entitats i les comunitats de veïns. Cal destacar el paper de les persones professionals dels centres de serveis socials i donar-hi visibilitat per deixar d'estigmatitzar aquests serveis d'ajuda. Les persones usuàries manifesten que "els fa vergonya" comentar al seu entorn que són ateses pels serveis socials.

### **Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora**

Des de l'IMSS i juntament amb el Departament d'Acció Comunitària, es revisarà la informació de què disposen els punts d'informació i es valorarà quines accions poden reforçar la comunicació per orientar millor cap als serveis socials.

D'altra banda, s'està treballant la nova campanya de comunicació sobre els serveis socials, que els posiciona com a pilars de l'estat del benestar. Aquesta nova campanya incorporarà un canvi d'identitat gràfica i es preveuen insercions en mitjans de comunicació i una nova senyalització dels 39 centres de serveis socials, entre altres accions de comunicació. Es treballa amb l'objectiu de donar sortida a la nova campanya al llarg del primer trimestre de l'any 2025.

També es vol destacar, en relació amb aquesta proposta, el projecte Comunitàriament, que impulsen conjuntament la Direcció de Serveis d'Atenció Social Territorial i Comunitària de l'Institut Municipal de Serveis Socials i el Servei d'Acció Comunitària. El projecte pretén incorporar la perspectiva comunitària als centres de serveis socials, a través d'unes eines de metodologia comunitària que permeten tenir una millor coneixença mútua, construir projectes conjunts i compartir espais de referència. Alguns d'aquests projectes es despleguen conjuntament amb equipaments de proximitat, especialment casals de barri, de manera que es promou la connexió entre aquests equipaments i els serveis socials per fer més fluida la relació i l'acompanyament a les persones del barri.





## PROPOSTA 2

Millorar els processos d'acompanyament per garantir l'empoderament. Es recomana empoderar i acompanyar la ciutadania i, per fer-ho, cal compartir amb les persones usuàries tots els serveis que s'ofereixen.

S'ha de facilitar que es compregui millor el funcionament d'aquests serveis i permetre la presa de decisions per part de les persones ateses. També es demana empatia i evitar dirigir les persones a serveis diferents abans de ser ateses al centre que els correspon: aquest fet es visualitza com un element que provoca malestar i un sentiment d'indefensió (precisament quan el que s'està demanant és ajuda).

Un altre aspecte que cal corregir i que apareix sovint és la percepció de desigualtat en l'accés a prestacions, prejudicis dels professionals i discriminació per origen, i manca d'un criteri transparent.

### **Actuacions en marxa / Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora**

En el marc de l'atenció social s'han desenvolupat eines de diagnosi (SSMCat) i d'intervenció (Pla de millora, Pla de treball) amb una clara orientació que situa la persona al centre, és a dir, com a protagonista del seu procés de millora. Durant el primer trimestre del 2025 es farà una jornada de treball dirigida a professionals per continuar aprofundint en aquesta línia.

Una iniciativa innovadora que dona resposta a aquesta necessitat és la que s'impulsa des del Centre d'Atenció Integral (CAI) de la Marina.

El CAI La Marina és un equipament de proximitat on es treballa amb un model d'atenció social integral, des de la intervenció individual, grupal i comunitària. El model d'atenció social integral es fonamenta a potenciar les sinergies i el treball col·laboratiu entre diversos serveis residents a l'equipament i els coexistents en el territori. Amb aquest model es promou una atenció integral i holística a la persona mitjançant la coordinació i la intervenció conjunta entre serveis; d'aquesta manera, es generen diagnòsics compartides i s'ofereix una atenció més àgil, propera, acollidora, de millor qualitat, que optimitza recursos i evita duplicitats.

L'atenció social integral s'articula d'acord amb tres pilars:

1. Model d'atenció integral i acollidor, que ofereix una atenció social integral que acull, orienta, acompanya i ofereix recursos i serveis per resoldre les necessitats socials i potenciar les fortaleces de les persones.
2. Integració de serveis: es promou la coproducció entre els recursos i els serveis que ofereix l'Administració, siguin serveis residents o no.
3. Integració amb el territori: es millora la implicació dels agents socials del territori (tant formals com informals) en definir objectius compartits, aprofitar sinergies i potenciar les estratègies de resposta comunitària.



D'una altra banda, i tal com s'ha assenyalat en la proposta anterior, el Departament de Comunicació de l'Àrea de Drets Socials treballa en una campanya de comunicació dels serveis socials que sortirà l'any vinent amb l'objectiu de millorar els canals de comunicació amb la ciutadania per fer-los més àgils i amb una informació més clara i accessible.

Algunes de les accions que es preveuen són la reestructuració del lloc web, que endreçarà la informació per temes, de manera que s'hi accedeixi d'una manera més intuïtiva per als usuaris. També s'unificarà la comunicació dels serveis, se'n facilitarà la identificació i es farà una nova senyalització dels centres.



## PROPOSTA 3

Revisar l'atenció en relació amb rols de gènere preestablerts.

Es reconeix la necessitat i la importància de la mirada transversal de gènere, atès que l'atenció dels serveis socials està molt feminitzada. Així, es demana que es tingui en compte una certa visió de gènere en casos específics, com el dels homes que són cuidadors de persones al seu càrrec. Es planteja una reflexió a l'entorn d'aquesta qüestió, ja que els usuaris manifesten haver patit prejudicis d'atribució d'uns rols i competències predeterminats en funció del gènere.

**Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora / Actuacions en marxa**

Totes les àrees de l'Ajuntament de Barcelona tenen, des de l'any 2022, les anomenades *unitats de transversalitat de gènere* (UTG). En el cas concret de la UTG de l'IMSS, les seves funcions són vetllar per l'aplicació de les polítiques en matèria d'igualtat de gènere existents, impulsar accions i projectes concrets en aquesta matèria, i desplegar i fer el seguiment del Pla de treball de transversalitat de gènere.

D'una manera més concreta, en el període 2022-2024 s'han dut a terme diverses formacions sobre perspectiva de gènere; en l'eix dels indicadors i els sistemes d'informació, s'han fet anàlisis de segregació de dades per sexe i s'han definit indicadors; quant a les metodologies de treball, s'ha prestat atenció a aspectes com la qüestió de gènere en el SAD, en els equips d'atenció a la infància, en el Circuit Barcelona contra la Violència Masclista i en la Mesura de govern per a la prevenció del sensellarisme femení. També s'han fet diagnòstics sobre la incorporació de la perspectiva de gènere en els serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona i s'han dissenyat recursos de comunicació inclusiva en l'àmbit social, juntament amb la Xarxa d'UTGs de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.

La incorporació de la perspectiva dels homes, reclamada en la proposta, es podrà dur a terme quan es comenci a desplegar el projecte d'incorporació de la perspectiva de gènere en els serveis socials bàsics, que es preveu per al període 2025-2026.

## PROPOSTA 4

Millorar i ampliar els serveis.

Es remarca la necessitat de millorar la comunicació entre usuaris i proveïdors de serveis de suport a domicili: coordinació entre professionals, millora dels fluxos d'informació quan hi ha canvis de professionals, eliminació de l'excés de rotació quan hi ha elements de salut mental que afecten les relacions, etcètera. Es valora especialment el suport dels professionals de la salut mental i es demana més atenció psicològica per atendre les necessitats emocionals i mentals d'una manera més efectiva.

### Actuacions en marxa

Els serveis domiciliaris són serveis externalitzats. Les eines de les quals disposa l'Administració municipal per millorar els serveis que presta són, d'una banda, redefinir els requeriments en els plecs de contractació i, de l'altra, desenvolupar mitjans que permetin exercir un control de qualitat veritable del servei per comprovar que la prestació s'ajusta a l'encàrrec.

En aquest sentit, des de fa dos anys els serveis domiciliaris (Àpats a Domicili, Teleassistència i SAD) van reforçar els controls de qualitat existents (que feia anys que es feien a través de sistemes com l'IRIS o les enquestes telefòniques de satisfacció) amb la posada en marxa d'un pilot consistent en auditories aleatòries dutes a terme en el domicili de les persones ateses, i en acompanyament als professionals que presten el servei. Aquest programa pilot ha donat resultats que han estat molt positius:

- **SAD.** Mostra: **4.063 inspeccions** (octubre 2022 - octubre 2024)
  - Valoració qualitat mitjana (**octubre 2022**): **77,73%**
  - Valoració qualitat mitjana (**octubre 2024**): **87,10%**
- **TELEASSISTÈNCIA.** Mostra: **5.245 inspeccions** (octubre 2022 - octubre 2024)
  - Valoració qualitat mitjana (**octubre 2022**): **81,20%**
  - Valoració qualitat mitjana (**octubre 2024**): **90,32%**
- **ÀPATS A DOMICILI.** Mostra: **2.940 inspeccions** (octubre 2022 - octubre 2024)
  - Valoració qualitat mitjana (**octubre 2022**): **44,66%**
  - Valoració qualitat mitjana (**octubre 2024**): **87,06%**

Amb tot, som conscients, perquè així ens ho diuen les persones usuàries, que cal millorar els processos de comunicació entre tots els agents i redefinir l'atenció de casos de salut mental. Ja estem conceptualitzant el nou plec del SAD i és un dels reptes als quals hauran de donar resposta les noves condicions d'execució. La millora de les ràtios de professionals d'atenció directa, la incorporació de sistemes d'informació que facilitin la feina a les professionals, la formació específica o la incorporació d'altres figures professionals són les eines que podem activar de cara al nou plec.



## PROPOSTA 5

Fer atenció específica a adolescents i joves.

Les persones joves reclamen un espai específic i individualitzat per part dels professionals de l'atenció primària, a fi de poder ser escoltats d'una manera autònoma, sense la presència dels seus progenitors. Valoren l'acompanyament rebut pels educadors a nivell de carrer, però no associen aquests professionals a l'atenció primària.

**Es valora com un element que cal incorporar, que s'incorporarà o per al qual actualment ja hi ha un procés de millora**

Des de la Direcció de Salut es remarca la necessitat de millorar la comunicació entre usuaris i proveïdors de serveis de suport a domicili: coordinació entre professionals, millora dels fluxos d'informació quan hi ha canvis de professionals, eliminació de l'excés de rotació quan hi ha elements de salut mental que afecten les relacions, etcètera.

Valorem encarregar al Konsulta'm +22 que pugui assessorar i donar suport, de manera puntual, a casos concrets atesos pel SAD.

D'altra banda, i tot i que actualment els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) no tenen desenvolupada la línia corresponent a la franja d'edat que va dels 16 als 18 anys, s'està treballant perquè, de cara a l'any 2025, es posi en funcionament el model SIS Barcelona, que tindrà en compte aquesta línia i que s'afegirà a la feina que els SIS - centres oberts sí que estan duent a terme amb preadolescents i adolescents fins als 16 anys. En aquests serveis, que són propis i concertats, es treballa per tenir l'adolescent en el centre d'atenció i que sigui ell/a el/la promotor d'accions i de canvis en els serveis mateixos.



## PROPOSTA 6

Es valora i es recomana potenciar els espais grupals.

Alguns elements que es reconeixen i es valoren positivament són la tasca duta a terme per part dels grups de tractament, els espais d'activitat compartida o els serveis comunitaris. Els grups de suport són ben valorats pel fet que proporcionen informació útil i suport emocional, i també es destaca especialment el valor terapèutic de les activitats culturals i de grup. Es demana donar continuïtat als grups amb suport. També es recull una proposta sobre la mida dels grups, al voltant de 10-15 persones, per garantir un ambient familiar i de confiança. Finalment, es remarca la solidaritat veïnal sorgida com a eina comunitària de suport entre les persones.

### Actuacions en marxa

Els centres de serveis socials duen a terme serveis d'atenció grupal a través de diverses eines. D'una banda, diversos centres han participat en la posada en funcionament del projecte Vine, un projecte pilot d'atenció col·lectiva que ha demostrat la seva utilitat a l'hora de facilitar una atenció més rica, gràcies a una molt bona interacció i coneixement entre l'Administració i les persones usuàries dels serveis socials. El projecte, que va néixer l'any 2018 amb una prova pilot a deu centres, s'activarà als 39 centres de la ciutat en un procés d'implementació simultani que es preveu que culmini l'any 2026.

D'altra banda, els grups de suport dels centres de serveis socials responen, amb la seva varietat, a les diverses necessitats detectades en els centres, en els territoris i en els grups de persones usuàries. Són una eina molt útil per a la generació d'acompanyament, arriben més enllà del que sovint ho fa l'atenció personalitzada i, per tant, funcionen com un element complementari a l'atenció individualitzada. Per les seves característiques, però (grups reduïts, durada, intensitat de la dedicació), es fa difícil garantir la seva ampliació i la reducció de les llistes d'espera per formar-ne part.