



Informe de Acción de Gobierno

Respuesta al Informe de Incidencia del Consejo Municipal de Bienestar Social

Curso 2022-2023

ÍNDICE

Introducción	4
Drogodependencias	7
Envejecimiento	15
Igualdad de oportunidades en la infancia	27
Salud	39
Servicios sociales	47
Voces ciudadanas con experiencias en servicios sociales	54

00 Introducción

El Consejo Municipal de Bienestar Social (CMBS), creado en 1988, es un órgano de participación en el ámbito del bienestar social, la calidad de vida y los servicios sociales que hace de la participación de la sociedad civil una herramienta de debate y de construcción del bienestar social en la ciudad, con la voluntad de convertirse en un motor de cambio a través de la colaboración de las personas que lo forman.

Sus principales objetivos son los siguientes:

- Promover una cultura de bienestar social en la ciudad, a través del fomento de la concertación entre los agentes implicados.
- Actuar desde una visión de la política y del bienestar social amplia e integradora, por la que la realidad social se analiza desde su especificidad, pero sin perder de vista la visión y la acción globales para transformarla.
- Analizar y elaborar propuestas y sugerencias que se puedan compartir con el equipo de gobierno municipal para mejorar las políticas de bienestar social de la ciudad.
- Facilitar la interrelación entre las distintas entidades e instituciones que actúan en el campo de los derechos sociales.
- Analizar críticamente la situación en la ciudad en el marco de los derechos sociales, así como las actuaciones que se llevan a cabo.
- Generar conocimiento, prospectiva y debate sobre las realidades de su ámbito y promover consensos sobre estos temas.
- Asesorar, recomendar y colaborar en las políticas sociales, los planes y los programas municipales.
- Estudiar y emitir informes o dictámenes sobre los planes, las ordenanzas municipales, las normativas y otros temas de interés para la ciudadanía o para el Consejo en esta materia.

Los propósitos principales del Consejo son, en definitiva, promover y fomentar una cultura de bienestar social en la ciudad y la cooperación y la participación activas, con la voluntad de incidir en las políticas sociales municipales.

Durante el curso 2022-2023, el CMBS ha seguido trabajando para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, reforzando las políticas sociales de Barcelona y ayudando a dar respuesta a los retos de futuro de la ciudad. Este curso se han celebrado una sesión plenaria, dos reuniones de la Comisión Permanente y 43 sesiones de los Grupos de Trabajo, los agentes articuladores de la tarea del CMBS. Además, ha tenido lugar una nueva edición de los Premios Montserrat Roig al periodismo y la comunicación social de Barcelona.

El presente Informe de Acción de Gobierno recoge la opinión, los criterios y las respuestas que el gobierno municipal, a través del Área de Derechos Sociales, Salud, Cooperación y Comunidad, da a las conclusiones, reflexiones y propuestas de los Grupos de Trabajo durante este curso 2022-2023. Se trata de un ejercicio de trabajo colaborativo, mediante la cocreación con las entidades sociales de la ciudad, cuyo objetivo es dar una mejor respuesta a las necesidades de la ciudadanía para impulsar a Barcelona hacia un presente más justo y equitativo.

Aparte de las respuestas detalladas que se dan en cada caso, y para facilitar una lectura más ágil del presente documento, todas las propuestas de los Grupos de Trabajo se han vinculado a un icono que identifica y resume las respuestas de modo esquemático.

	Actuaciones en marcha	Las actuaciones / programas que está llevando a cabo el Ayuntamiento responden a las sugerencias del CMBS
	Se valora como un elemento que debe incorporarse, se va a incorporar o para el que actualmente ya existe un proceso de mejora.	Propuesta que se acepta incorporar como herramienta para velar por el bienestar social, ya sea en relación con servicios existentes o como estrategia nueva.
	Propuesta no aplicable	Propuesta que se descarta o no procede y, por lo tanto, no se va a aplicar
	Fuera de competencia	Propuesta que, aun siendo relevante, queda fuera de las competencias municipales.

A continuación figuran las conclusiones y propuestas de cada uno de los Grupos de Trabajo, con las respuestas y reflexiones del Ayuntamiento de Barcelona al respecto.

GRUPOS DE TRABAJO

Drogodependencias

Envejecimiento

**Igualdad de oportunidades en la
infancia**

Salud

Servicios Sociales

**Voces ciudadanas con
experiencias en Servicios Sociales**

01 Drogodependencias

A lo largo de este curso 2022-2023, el Grupo han cerrado varios temas pendientes del curso anterior, como el documento dirigido al Consorcio Sanitario de Barcelona para la integración de los centros de atención y seguimiento en la red de salud mental, que se trató en la primera sesión del grupo celebrada en octubre, y el de las dificultades de las personas consumidoras activas para acceder a los servicios sociales, que ocupó dos sesiones.

Se priorizaron tres temas a tratar en este curso:

- La violencia machista y las drogas.
- Nuevos retos en la reducción de daños, un tema complejo y con novedades significativas.
- Las relaciones entre fármacos y drogas, un campo que debe aclararse.

Resumen de propuestas del Grupo de Trabajo y respuestas del Ayuntamiento de Barcelona

1.1.- Es necesario incorporar acciones formativas y de conocimiento de la red de reducción de daños y enfocarlas debidamente.	
1.2.- Es necesario que los servicios de atención social no discriminen a las personas en situación de consumo activo de drogas.	
1.3.- Es necesario asegurar equipos de apoyo a mujeres dirigidas a alojamientos temporales de emergencia por haber sufrido violencia machista.	
1.4.- Los servicios especializados de atención a drogas también podrían llevar a cabo acompañamiento en la atención a la mujer que haya sufrido violencia.	
1.5.- Es necesario aumentar y adecuar, con mirada metropolitana, unos dispositivos y recursos de reducción de daños.	
1.6.- Es necesario establecer un espacio de trabajo y coordinación de la red de reducción de daños.	
1.7.- Es necesario incorporar la participación de las personas usuarias a todos los niveles de la atención social, con el fin de captar sus experiencias.	

PROPUESTA 1

Es necesario incorporar acciones formativas y de conocimiento de la red de reducción de daños y enfocarlas debidamente.



Fuera de competencia / Se valora. El Ayuntamiento de Barcelona no tiene la competencia en el ámbito de la formación en materia de reducción de daños, que corresponde a la Generalitat de Cataluña. No obstante, ofrece el Servicio de Atención Socioeducativa (SAS), un servicio específico que se pone a disposición de las mujeres que ejercen o han ejercido el trabajo sexual en la ciudad de Barcelona. Durante 2023, el SAS ha celebrado una sesión de formación con el Centro de Reducción de Daños de la calle de Robador, con el objetivo de identificar y ofrecer herramientas en el abordaje de nuevas formas de consumo de drogas.

Por otra parte, este Servicio participa, junto con la Agencia para el Abordaje Integral del Trabajo Sexual (ABITS), en las mesas contra las agresiones en el espacio público de los distritos de Ciutat Vella y Les Corts, con el objetivo de trabajar de forma conjunta y coordinada sobre los temas relacionados con esta problemática y tener un enfoque común.

Sin embargo, se estudiará la posibilidad de plantear alguna sesión conjunta con el Grupo de Trabajo de Drogodependencias o, de forma más amplia, en el marco del Consejo Municipal de Bienestar Social.

PROPUESTA 2

Es necesario garantizar que las personas en situación de consumo activo de drogas no queden excluidas de los procesos de atención social.



Actuación en marcha. El Ayuntamiento de Barcelona, a través de varios centros y servicios (por ejemplo, el Centro Residencial Integral La Galena del Baix Guinardó, el equipamiento residencial para personas sin hogar con consumo activo gestionado por la Agencia de Salud Pública de Barcelona) vela porque no se discrimine a las personas que se encuentran en situación de consumo activo de drogas y actúa con especial esmero con respecto a la atención social que proporciona. Asimismo, el programa municipal de sinhogarismo atiende a un porcentaje elevado de personas que presentan algún tipo de trastorno mental, patología dual o adicciones en los servicios de espacio público y alojamientos.

Por otra parte, cabe tener presente que el Ayuntamiento de Barcelona dispone de la Oficina para la No Discriminación, que lucha por garantizar los derechos de todo el mundo y ayudar a construir una sociedad más justa y cohesionada. Por eso, acompaña a las personas que sufren cualquier tipo de discriminación, las asesora jurídicamente para denunciarlo y trabaja para sensibilizar a la ciudadanía de Barcelona.

Finalmente, cabe mencionar que la Red de atención a personas sin hogar del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Inclusiva creó en el año 2022 la Comisión de Derechos y Aporofobia, que recoge casos de aporofobia y otros tipos de violencia para el Informe anual de las discriminaciones en Barcelona que impulsan la Oficina para la No Discriminación y el Centro de Recursos en Derechos Humanos. La Comisión también trabaja de manera coordinada con la Sindicatura de Greuges y elabora materiales formativos en torno a esta temática.

PROPUESTA 3

Es necesario asegurar equipos de apoyo a mujeres dirigidas a alojamientos temporales de emergencia por haber sufrido violencia machista.



Actuación en marcha. La competencia del acogimiento temporal de mujeres víctimas de violencia pertenece a la cartera de servicios de la Generalitat, dado que se trata de un servicio especializado. El Ayuntamiento solo tiene la competencia de la acogida de urgencia.

Desde el Ayuntamiento de Barcelona, se ha priorizado la atención a las mujeres víctimas de violencia desde hace años: fue el primer Ayuntamiento en abrir una casa de acogida de urgencias –el Centro Municipal de Acogida de Urgencia (CMAU)– y también en poner en marcha un dispositivo de acogida que aglutina plazas de media y larga estancia y autonomía, mientras las mujeres transitan el proceso de recuperación (300 plazas).

Tanto los servicios sociales municipales como, de forma más específica, los equipos del Servicio de Atención, Recuperación y Acogida (SARA), acompañan y apoyan a mujeres que han sufrido violencia machista, ya se encuentren en dispositivos de acogida o en sus domicilios. Estos equipos están formados por profesionales que abordan la situación de la persona desde una perspectiva integral para garantizar una buena intervención de cada caso.

En el circuito Barcelona contra la violencia machista hay un grupo de trabajo que aborda la problemática de consumo y violencia. Por otra parte, con el trabajo colaborativo del Instituto Municipal de Servicios Sociales, el Consorcio de Servicios Sociales del Barcelona, la Agencia de Salud Pública y los departamentos de Salud y de Igualdad y Feminismos de la Generalitat, se han elaborado unos módulos de formación dirigidos a profesionales sanitarios y sociales, con el fin de proporcionar herramientas para acompañar y apoyar los procesos de mujeres víctimas de violencia que consumen drogas.

Por último, también cabe mencionar que el Centro Residencial Integral La Galena dispone de una reserva de tres plazas para acogida temporal de mujeres consumidoras de drogas sin hogar que hayan sido víctimas de violencia.

PROPUESTA 4

Los servicios especializados de atención a drogas también podrían llevar a cabo acompañamiento en la atención a la mujer que haya sufrido violencia.



Actuación en marcha. En el ámbito estatal, catalán y municipal hay varias normativas, planes, protocolos y actuaciones específicas para detectar y abordar las violencias machistas en los distintos ámbitos y situaciones en que se producen (drogodependencias, salud mental, ámbito familiar, con las personas jóvenes, personas mayores, etc.). Esta doble complejidad (por un lado, derivada de situaciones personales y, por otro lado, derivada de los organismos, servicios e instrumentos de abordaje) hace que los espacios y las medidas de coordinación entre los distintos servicios adquieran una especial relevancia. En este caso concreto, el mencionado Servicio de Atención, Recuperación y Acogida (SARA) trabaja de manera coordinada con los distintos servicios de Salud y de Servicios Sociales, mediante este tipo de acompañamiento a mujeres que han sufrido violencia machista, cuando se identifica la necesidad de abordar una situación de drogodependencia o cuando existe una demanda específica en este sentido por parte de las mujeres.

Además, el Ayuntamiento dispone de 13 plazas del dispositivo de acogida dirigidas a este perfil de mujeres. Desde el departamento de Atención y Acogida por Violencia machista, junto con la dirección de Servicios de Salud del Ayuntamiento, se ha trabajado el modelo de atención en estas plazas para que se haga de una manera integrada desde el punto de vista social y sanitario.

PROPUESTA 5

Es necesario aumentar y adecuar, con mirada metropolitana, unos dispositivos y recursos de reducción de daños.



Fuera de competencia / Actuación en marcha. Los programas e intervenciones de reducción de daños, como servicios dirigidos a reducir los efectos negativos del consumo activo de drogas, se planifican desde el ámbito autonómico.

Sin embargo, el Ayuntamiento de Barcelona comparte la necesidad de un abordaje metropolitano de las políticas sociales. En este sentido, es muy significativo el liderazgo del Foro Social Metropolitano, que ha celebrado su tercera edición en marzo de 2024. Se trata de un espacio promovido por el Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Inclusiva abierto a todas las entidades sociales con actividad en la región metropolitana y a los ayuntamientos que quieran participar. El Foro dispone de varios elementos que lo convierten en una experiencia innovadora: es un espacio de gobernanza horizontal, centrado en el ámbito público-social, que trabaja para identificar y coadyuvar en la búsqueda de soluciones a los retos y necesidades sociales actuales desde ópticas intermunicipales colaborativas y de coproducción. La filosofía del Foro, basada en la generación de conocimiento, buenas prácticas y trabajo compartido, permitirá reforzar sinergias y mejorar la calidad y la eficacia de la acción social en el ámbito metropolitano.

Más allá de este impulso que, desde la innovación y la experimentación, lleva a cabo el Foro Social Metropolitano, el Ayuntamiento de Barcelona traslada esta necesidad de abordar y tratar las problemáticas metropolitanas a los diversos espacios de interlocución con la Generalitat de Catalunya, como el Acuerdo por el Sinhogarismo con el Departamento de Derechos Sociales (Marco de acción para el abordaje del sinhogarismo en Cataluña 2022-2025) o, específicamente en el ámbito de la salud pública, con los distintos espacios de encuentro que tienen lugar con el Consorcio Sanitario de Barcelona.

PROPUESTA 6

Es necesario establecer un espacio de trabajo y coordinación de la red de reducción de daños.



Se valora. La ciudad de Barcelona tiene un modelo de atención a las drogodependencias integral que incluye tanto los tratamientos como los programas de reducción de daños. Dentro de la red pública de recursos especializados en la atención a las drogodependencias, destacan los centros de atención y seguimiento (CAS) a las drogodependencias, que ofrecen la cartera de servicios integral, con programas de tratamiento y de reducción de daños, además de algunos espacios de consumo supervisado.

Los programas e intervenciones de reducción de daños son servicios dirigidos a reducir los efectos negativos del consumo activo de drogas sobre la salud individual y colectiva. Se centran en reducir los riesgos en personas que no pueden abandonar el consumo de drogas o están en las primeras fases de su tratamiento. El trabajo profesional en los ámbitos de la reducción de daños y de la planificación estratégica en el ámbito de las drogas constata la necesidad de este espacio para compartir información de interés general y metodologías para abordar nuevos retos.

La Agencia de Salud Pública de Barcelona (ASPB) gestiona recursos de atención ambulatoria a las drogodependencias desde hace años; sin embargo, precisamente en la actualidad está en marcha el proceso de traspaso de todos los CAS al CATSALUT. En este marco, la ASPB, por la trayectoria histórica que ha tenido en la coordinación de los recursos relacionados con las drogas de la ciudad, puede impulsar la creación de este espacio propuesto de trabajo y coordinación.

En el ámbito de la coordinación también es importante tener presentes las Mesas de Salud Mental en todos los distritos de la ciudad, creadas con el fin de poner en marcha las acciones del Plan de Salud Mental de Barcelona que tienen un carácter territorial, conocer y articular todos los agentes de la salud mental del distrito, asegurar la planificación y gestión de las diversas actuaciones en el territorio e identificar potencialidades y necesidades en materia de salud mental en el distrito.

Las Mesas están integradas por representantes de las diversas instituciones que trabajan en este ámbito (el Consorcio Sanitario de Barcelona, la Agencia de Salud Pública de Barcelona, los servicios sociales del territorio, Barcelona Activa, el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, etc.), los proveedores de servicios de salud mental, las entidades de personas afectadas y familiares y el personal técnico de Salud de los Distritos, entre otros.

PROPUESTA 7

Es necesario incorporar la participación de las personas usuarias a todos los niveles de la atención social, con el fin de captar sus experiencias.



Actuación en marcha / Se valora. Uno de los Grupos de Trabajo del CMBS es el de Voces ciudadanas con experiencias en servicios sociales, dedicado precisamente a recoger las experiencias de las personas usuarias de los servicios sociales de la ciudad y fomentar su participación.

Por otra parte, el Departamento de Participación Social del Ayuntamiento de Barcelona propone celebrar una sesión conjunta con los distintos Grupos de Trabajo del Consejo Municipal de Bienestar Social para poner en valor todos los espacios participativos y dar a conocer a los grupos las posibilidades de trabajo conjunto para impulsar sinergias con otros espacios de participación.

02 Envejecimiento

El objetivo de este curso se ha centrado en el análisis del modelo de cuidados desde una perspectiva que tiene en cuenta el rol de las personas cuidadoras, tanto dentro del entorno familiar (qué papel tiene y debería tener la familia como cuidadora) como con respecto a las personas profesionales, así como la implantación de las nuevas tecnologías en los cuidados (por ejemplo, la adaptación de robots) y la exclusión social.

Resumen de propuestas del Grupo de Trabajo y respuestas del Ayuntamiento de Barcelona

2.1 - Posicionarse claramente en una definición de los cuidados que represente una perspectiva ética en la práctica y la responsabilidad de cuidar de otra persona.	
2.2.1 - Diseñar propuestas para romper con la feminización de las tareas relacionadas con los cuidados.	
2.2.2.- Desarrollar programas especiales para evitar la precarización de los cuidados y el riesgo de exclusión social del colectivo de mujeres que se encargan de ellos.	
2.3.- Diseñar y planificar acciones de apoyo para cada una de las fases de las relaciones de cuidado.	
2.4.- Favorecer y ampliar redes y contactos entre personas para superar la preponderancia del papel de la familia en los cuidados.	
2.5.1.- La formación de los cuidados debe adaptarse a los recursos asistenciales. En la actualidad, no se incluyen aspectos relacionados con la calidad de vida y el acompañamiento en el proceso de envejecimiento y en la etapa final de la vida.	
2.5.2.- Mejorar la valoración de las personas profesionales de los cuidados y enfatizar que deben procurar la calidad de vida integral, no solo en términos de salud.	
2.6.- Seguir trabajando para ampliar el uso amable de las tecnologías digitales y acercar los recursos a las personas. Dotar de profesionales que acompañen y orienten en la utilización de tecnologías, con un seguimiento a largo plazo de la persona. Vincular esta dedicación con los servicios de salud y los distintos especialistas para que se haga una buena derivación.	
2.7.- Ampliación del proyecto VilaVeïna.	

PROPUESTA 1

Posicionarse claramente en una definición de cuidados que represente una perspectiva ética en la práctica y la responsabilidad de cuidar de otra persona. Es necesario comunicar la dignificación de los cuidados.



Actuación en marcha. El Ayuntamiento de Barcelona comparte el posicionamiento ético de los cuidados y lo promueve de manera decidida. Es más, el nuevo Plan de Innovación Social 2024-27, aprobado a comienzos de este 2024, sitúa la ética de los cuidados en el centro de su acción:

El Ayuntamiento de Barcelona aborda con responsabilidad el impacto de la tecnología en la sociedad. Priorizando la ética, la justicia social y los derechos humanos, se integran protocolos de gobernanza transparentes, auditorías de algoritmos y comités de ética, y se afrontan desafíos como los sesgos, la privacidad, la deshumanización y la desigualdad, para garantizar que los beneficios tecnológicos lleguen a toda la ciudadanía por igual.

Según este Plan, el despliegue de la innovación social durante este mandato se fundamenta en tres criterios: la ética, la orientación a la gestión y la evaluación del impacto. La componente ética del Plan hace referencia a la responsabilidad del Ayuntamiento de Barcelona, como institución pública comprometida con el bienestar de sus ciudadanos y ciudadanas, a la hora de reflexionar sobre los valores éticos implicados en la innovación social y tecnológica: no basta con analizar únicamente la viabilidad técnica o económica de un proyecto. Se trata de tener en cuenta aspectos como la justicia social, la equidad, los derechos humanos, la inclusión y la sostenibilidad, priorizando la ética, la justicia social y los derechos humanos, integrando protocolos de gobernanza transparentes, auditorías de algoritmos y comités de ética y afrontando desafíos como los sesgos, la privacidad, la deshumanización y la desigualdad, para garantizar que los beneficios tecnológicos lleguen a toda la ciudadanía por igual.

Los distintos servicios municipales en torno a los cuidados se coordinan desde el Programa de Cuidados, desde donde se impulsa el espacio Barcelona Cuida, un centro pionero que da visibilidad a todos los recursos existentes en la ciudad en el ámbito de los cuidados y los pone al alcance de todos. Es el espacio de referencia para la ciudadanía donde obtener información sobre los servicios y recursos del territorio y promover el intercambio y el trabajo en red de los dispositivos.

El cuidado es un concepto muy amplio que engloba todas las actividades que se llevan a cabo para dar respuesta a las necesidades físicas, psicológicas y emocionales de una o más personas tanto en la esfera privada como en la esfera pública y, por ello, se integra en una gran diversidad de programas, acciones y equipamientos de la ciudad. Esta amplitud tiene, como contrapartida, una cierta segmentación y dispersión; por ello es importante el papel del espacio Barcelona Cuida, ya que recoge y facilita el acceso a los recursos y a la información.

Pese a que el alcance territorial es el de Barcelona ciudad, este proyecto es de vocación metropolitana y tiene en cuenta la red de relaciones y la movilidad de la población barcelonesa. Asimismo, el espacio Barcelona Cuida tiene como objetivo ser un punto de información actualizada tanto sobre los recursos disponibles de titularidad pública de las distintas

administraciones, como sobre los programas, acciones y equipamientos del ámbito de los cuidados de titularidad privada y comunitaria.

La Dirección de Servicios de Salud y Cuidados del Ayuntamiento de Barcelona impulsa la Mesa del Alzheimer, en la que participan las entidades y fundaciones creadas en torno a esta enfermedad, y que considera que el apoyo y el acompañamiento a las personas afectadas y a sus familias es fundamental. Este espacio ha propuesto el diseño de un modelo de prevención del riesgo de maltrato dirigido a personas cuidadoras de personas enfermas de Alzheimer o demencias.

Otro programa municipal desde el que se trabajan los cuidados es la Estrategia contra la Soledad. Desde una perspectiva ética, la soledad no deseada puede ser una situación jurídicamente relevante, e incluso cabría explorar la posibilidad de clasificarla como un derecho emergente de la persona, vinculado a un supuesto derecho a no sentirse sola. El derecho civil dispone de algunos instrumentos para intentar luchar contra la soledad no deseada, como el acogimiento familiar de personas mayores o el contrato de alimentos, por el que una de las partes (alimentante) se obliga a proporcionar vivienda, manutención y asistencia de todo tipo a una persona (alimentista) durante su vida, a cambio de la transmisión de un capital en cualquier clase de bienes y derechos. Las relaciones convivenciales de ayuda mutua son otro ejemplo de cómo el Código Civil regula algunas acciones de carácter más o menos privado que tienen que ver con los cuidados y con el acompañamiento recíproco. Así, pues, este es uno de los caminos que se están empezando a explorar desde este programa, y que se pusieron de manifiesto en la jornada «Soledad no deseada: relevancia jurídica y consideraciones legales» (10 de octubre de 2023).

PROPUESTA 2

Diseñar propuestas para romper con la feminización de las tareas relacionadas con los cuidados.

Desarrollar programas especiales para evitar la precarización de los cuidados y el riesgo de exclusión social del colectivo de mujeres que se encargan de ellos.

Ayudar a estas personas a conectarse con el sistema y mejorar su situación en los ámbitos económico, social y administrativo.



Actuación en marcha. En 2024 concluirá la implantación de la Estrategia contra la feminización de la pobreza y de la precariedad en Barcelona, que se aprobó para el periodo 2016-2024. Por tanto, ese será el momento de evaluar su éxito y, a buen seguro, volver a plantear otras acciones al respecto: no hay duda de que hay que seguir trabajando para mejorar las condiciones de las mujeres que se dedican a los cuidados, con el fin de eliminar la precariedad, las desigualdades y las desproporciones que se detectan en este ámbito.

Por otra parte, más arriba nos hemos referido al espacio Barcelona Cuida. Desde este espacio, la Dirección de Servicios de Salud y Cuidados del Ayuntamiento de Barcelona ha facilitado la Tarjeta Cuidadora a unas 6000 personas. Esta tarjeta, de carácter gratuito, da acceso a diversos servicios, entre los que destaca la agenda de actividades de cuidado; algunas de estas actividades están relacionadas con los derechos laborales de las trabajadoras del hogar y los cuidados y se han diseñado especialmente para el empoderamiento.

El 31 de diciembre de 2023, el Espacio Barcelona Cuida había proporcionado en torno a 6000 tarjetas cuidadoras. Un tercio de estas tarjetas corresponden a personas cuidadoras y trabajadoras del hogar que han tenido acceso a distintos servicios, como el Canal Infocures, que envía información cada mes sobre servicios y programas de cuidados del ámbito sanitario, social y comunitario, o el servicio de atención y acompañamiento a la contratación en el ámbito doméstico.

La tarjeta da acceso a una programación estable y de proximidad de actividades relacionales y a grupos de apoyo donde se pueden establecer vínculos con otras personas que comparten una situación similar, así como asesoramiento y acompañamiento jurídico a las familias y trabajadoras del hogar y de los cuidados en lo que se refiere a aspectos relacionados con la contratación. También permite disfrutar de recursos específicos dirigidos a personas cuidadoras y de actividades de ocio, para disfrutar individualmente o para compartirlas con la persona a la que cuidan. A lo largo de 2023, un total de 980 personas participaron en las actividades incluidas en la agenda.

Con respecto a la necesidad de evitar la precarización de los cuidados, y aunque las condiciones laborales están sujetas a convenio y negociación que se llevan a cabo en los ámbitos estatal y autonómico y, por tanto, no se puede responder a esta propuesta desde el ámbito municipal, el servicio de atención y acompañamiento a la contratación en el ámbito doméstico del Espacio Barcelona Cuida ha atendido a más de 1700 personas, ha intervenido en la celebración de un total de 108 contratos durante 2023 y ha facilitado atención individualizada para la contratación de

trabajadoras del hogar y los cuidados, así como sesiones informativas y de sensibilización de los derechos laborales en el ámbito doméstico.

Por otra parte, la Agencia para el Abordaje Integral del Trabajo Sexual organiza talleres en diversos Puntos de Información y Atención a las Mujeres (PIAD) en torno a la democratización de los cuidados. Por ejemplo, una de estas actividades es el taller «Cuidar y acompañarnos en la crianza comunitaria», que, a partir de las experiencias vividas por las participantes, promueve los cuidados propios y de otras personas con respeto y dignidad.

En otro sentido, el Centro Plural puso en marcha durante 2023, en colaboración con el IMEB, el proyecto de investigación e intervención EMiNC: *Engaging Men in Nurturing Care*, cuyo objetivo es promover la participación de los hombres en el cuidado de la infancia, partiendo de la base de que dicha participación en este ámbito es esencial para un desarrollo infantil saludable y equitativo. Se dirige a profesionales de la educación y familias, y ofrece recursos y formación para la promoción de la participación de los hombres en el cuidado de la infancia.

PROPUESTA 3

<p>Diseñar y planificar acciones de apoyo para cada una de las fases de las relaciones de cuidado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención: interesarse por una situación concreta. ▪ Calidad moral: identificar quién asume la responsabilidad. ▪ Competencia: cubrir las necesidades. ▪ Capacidad de respuesta: tener en cuenta la respuesta por parte de la persona que recibe los cuidados. ▪ Confianza y solidaridad: mantenimiento en el tiempo. 	
---	---

Actuación en marcha. Como hemos dicho anteriormente, a través del espacio Barcelona Cuida y de la Tarjeta Cuidadora, el Ayuntamiento de Barcelona impulsa directamente u orienta sobre todo tipo de servicios y recursos relacionados con los cuidados: recursos de alojamiento y atención residencial, formaciones, servicios de empleo, asesoramientos y apoyo a las personas cuidadoras, servicios de red e intercambio, etc., dirigidos a una gran variedad de personas destinatarias (familias, mujeres, jóvenes, niños, personas mayores, personas con dependencia o con diversidad funcional, con enfermedades temporales, con problemas de salud mental...). Algunos de los ejemplos más exitosos son los talleres de aprendizaje sobre temas diversos (sobre apps, gestión emocional, inserción laboral, cocina y salud...), las visitas guiadas, las charlas y conferencias o las sesiones informativas dirigidas a personas migradas. La mirada de estos recursos tiene presentes todas las fases del ciclo de los cuidados, asesorando desde la planificación hasta el momento de la prestación, y tiene en cuenta el acompañamiento en el duelo y el mantenimiento de vínculos.

Algunas de las acciones principales de apoyo a las actividades de cuidado que se prestan en la ciudad se promueven desde el Instituto de Servicios Sociales, concretamente, a través de los Servicios de Atención Domiciliaria. Estos servicios, en tanto que servicios sociales básicos, se convierten en unos servicios preventivos, comunitarios y polivalentes, y dan respuesta a distintas situaciones de necesidad desde el propio ámbito de convivencia, de modo que se fomenta la autonomía y se capacita a las personas para que puedan desarrollarse con libertad, según su proyecto de vida.

En Barcelona, los servicios domiciliarios que se prestan son el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD), el Servicio de Teleasistencia (TAD), el servicio de Comidas a domicilio y el programa de adaptación funcional del hogar, que constituyen los principales servicios de carácter público que dan apoyo a las acciones de cuidado en cualquiera de las fases.

Las destinatarias son personas de cualquier edad que están en una situación de dependencia o de riesgo social, aunque se atiende principalmente a las personas más envejecidas de la ciudad para facilitar que todo el mundo pueda desarrollar su proyecto vital con igualdad de oportunidades en su entorno familiar y comunitario.

En este sentido, el IMSS ha atendido, a través de los servicios domiciliarios, a más de 125.000 personas usuarias, cifra que no ha sufrido muchos cambios respecto a 2022, y ha destinado al programa cerca de 102 millones de euros anuales.

PROPUESTA 4

Favorecer y ampliar redes y contactos entre personas para superar la preponderancia del papel de la familia en los cuidados..



Actuación en marcha. La mayoría de acciones del programa de actividades de la Tarjeta Cuidadora, dirigida a las personas familiares cuidadoras y a las trabajadoras del hogar y de los cuidados, se llevan a cabo de forma presencial, con el fin de favorecer la interrelación y el vínculo entre las personas cuidadoras y, así, la creación de redes informales. Por otra parte, el punto de partida de la estrategia del Programa de Cuidados de Barcelona es precisamente la generación y el fortalecimiento de alianzas con las entidades y agentes referentes de la ciudad, especialmente los colegios profesionales de médicos, enfermería, farmacia, psicología y trabajo social.

Otra iniciativa que cabe tener presente es la Red de Apoyo a las Familias Cuidadoras, creada en el marco del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Inclusiva y activa desde 2007. Gracias a la Red, se trabaja de manera coordinada con las mencionadas entidades referentes de la ciudad, así como con la Mesa Barcelona por el Alzheimer y con todas las entidades de trabajadoras del hogar y los cuidados.

También hay que destacar el proyecto Vincles, centrado de forma específica en las personas mayores. Este proyecto, impulsado por el Departamento de Promoción de las Personas Mayores del Ayuntamiento, facilita el encuentro y la generación de vínculos entre personas mayores, lo que favorece la comunicación y su actividad social. Se trata de un servicio tecnológico cuyo objetivo es combatir la soledad no deseada interconectando a las personas participantes y que, a la vez, permite detectar situaciones de riesgo que se derivan a Servicios Sociales. Cabe destacar que el 80% de las usuarias son mujeres y que la media de edad se sitúa en torno a los 81 años. Se trata de un servicio muy accesible y muy bien valorado por las personas que lo utilizan.

Otro programa municipal que responde a esta propuesta es el Proyecto Radars, una iniciativa comunitaria liderada por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona, que desde 2008 lucha por paliar la soledad no deseada de las personas mayores, prevenir situaciones de riesgo y construir comunidades más sensibles y respetuosas.

El objetivo final del proyecto es vincular y conectar a las personas mayores con su entorno de proximidad, facilitando el acceso a recursos de ocio de su territorio, e incrementar el sentimiento de pertenencia al barrio. Radars busca crear una red de prevención y de acción comunitaria para construir comunidad y mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

El programa se articula mediante la creación de una red de barrio que dispone de una serie de espacios de participación donde varios agentes (vecindario, entidad, personas voluntarias, comercios, farmacias, etc.) trabajan conjuntamente con el objetivo de transformar los barrios en comunidades más sensibles y respetuosas.

Así, pues, en el marco de los espacios de participación del proyecto comunitario de Radars se han desarrollado varias redes sociales:

- Redes informales de grupos de amistades que se crean a partir de los microencuentros: son espacios de encuentro presenciales con periodicidad mensual donde las personas voluntarias quedan con el grupo de usuarias que reciben las llamadas en compañía. Estos encuentros de pequeño formato permiten que las personas que participan generen vínculos y conozcan a vecinos y vecinas del barrio.
- Redes de apoyo entre personas voluntarias que comparten una misma plataforma de llamadas. La mayoría de las voluntarias son personas jubiladas que dedican parte de su tiempo a colaborar en el proyecto. En muchos casos, también sufren soledad no deseada, y el hecho de formar parte de un grupo les permite tener un espacio de confianza y relación que va más allá de lo que es el proyecto.
- Redes de barrio / Radares vecinales: comercios, farmacias y vecinos y vecinas que funcionan como radares, con el objetivo de incrementar la detección de situaciones de soledad no deseada y fomentar la relación entre vecinos.
- Redes de agentes del territorio a través de las Mesas Radares, donde se producen relaciones de cooperación entre los distintos agentes para abordar otras problemáticas sociales que surgen en el territorio.

Finalmente, cabe seguir mencionando otro programa municipal, el de Comidas en compañía. Se trata de un servicio diurno dirigido a personas mayores en situación de fragilidad, que busca potenciar un envejecimiento activo y saludable y que quiere cubrir dos necesidades básicas al mismo tiempo: facilitarles una alimentación adecuada y proporcionar un espacio relacional de vínculos de amistad y de conexión con la comunidad.

PROPUESTA 5

La formación de los cuidados debe adaptarse a los distintos recursos asistenciales. En la actualidad, no se incluyen aspectos relacionados con la calidad de vida y el acompañamiento en el proceso de envejecimiento y en la etapa final de la vida.

Mejorar la valoración de las personas profesionales de los cuidados y enfatizar que deben procurar la calidad de vida integral, no solo en términos de salud.



Actuación en marcha. Anteriormente nos hemos referido al Espacio Barcelona Cuida, que ofrece actividades y servicios orientados a una mejor atención en relación con los cuidados mediante la adaptación de los recursos existentes a la evolución de las necesidades y demandas de la ciudadanía (tanto personas cuidadoras como personas atendidas).

El espacio ofrece información, orientación y asesoramiento en relación con la gran diversidad de temas relacionados con los cuidados (cuidado de niños/as y personas dependientes o enfermas), el empleo y la formación de la persona cuidadora, el asesoramiento legal (contratación, derechos laborales, etc.) y actividades y servicios de apoyo emocional para personas cuidadoras. También funciona como espacio de formación e intercambio entre las personas que se dedican a los cuidados, lo que favorece la relación y coordinación entre los agentes y colectivos mediante grupos de trabajo, espacios de intercambio, encuentro y acción, talleres formativos y acciones de difusión y sensibilización sobre los cuidados.

En el caso concreto de la etapa del final de la vida, cabe destacar la alianza con la Asociación Derecho a Morir Dignamente, que permite ofrecer su punto de atención a toda la ciudadanía para acompañar y orientar el proceso de planificación de una muerte digna. También ofrece información de todas las entidades y servicios de acompañamiento a la planificación y al duelo.

PROPUESTA 6

Seguir trabajando para ampliar el uso amable de las tecnologías digitales y acercar los recursos a las personas. Dotar de profesionales que acompañen y orienten en la utilización de tecnologías, con un seguimiento a largo plazo de la persona. Vincular esta dedicación con los servicios de salud y los distintos especialistas para que se haga una buena derivación.



Actuaciones en marcha. Actualmente, hay varias actuaciones en funcionamiento que responden a la propuesta:

1. Reanudación del proyecto «Aprendizaje digital para las personas mayores», una actividad de formación en nuevas tecnologías (uso de dispositivos móviles, tabletas, redes sociales, aplicaciones, etc.) que se lleva a cabo en centros de personas mayores y cuya demanda ha experimentado un gran aumento en los últimos años, sobre todo a raíz de los meses de confinamiento (en el curso 2022-2023 participaron 27 centros municipales de personas mayores y se celebraron 418 sesiones formativas).
2. Proyecto Vincles, antes mencionado, actualmente con unas 2500 personas usuarias.
3. El proyecto BCN +65 es una aplicación pensada para personas mayores que les facilita todo tipo de información y recursos que les puede ser de interés.
4. En el ámbito de la formación, se está llevando a cabo un estudio sobre ofertas y necesidades formativas (tanto de personas mayores como de trabajadores de centros de personas mayores), en colaboración con la Fundación Blanquerna. También en los centros de personas mayores, y gracias a un convenio con la Fundación la Caixa, se han habilitado un total de 30 aulas informáticas. Y, con la colaboración de la entidad Iniciativa Open Data, se ha puesto en marcha el proyecto de capacitación y promoción del uso de herramientas digitales entre las mujeres cuidadoras trabajadoras del hogar y los cuidados mediante una app específica: ICUIDA, que sirve para consultar y compartir información de manera colaborativa, y en la que ya se han dado de alta unas 300 mujeres.
5. Uno de los servicios sociales tecnológicos más extendidos es el Servicio de Teleasistencia municipal, que dispone de un equipo de 250 profesionales orientados a dar apoyo a las personas usuarias, sobre todo personas mayores de más de 80 años, en el uso de las tecnologías del domicilio. Actualmente, el servicio dispone de varios dispositivos y programas complementarios al servicio básico, que consiste en un terminal +UCR (medallita/reloj) y la atención a las emergencias: detectores de caídas, movilidad o pasividad; detectores de fuego, humo o CO₂; teleasistencia fuera del domicilio y teleasistencia adaptada a personas con dificultades del habla y déficits cognitivos. Aparte de las llamadas de seguimiento, que se adaptan en función del nivel de autosuficiencia de la persona, también se hacen campañas telefónicas de recomendaciones, programas de prevención del suicidio, conversaciones para paliar la soledad, atención a personas en riesgo de maltrato y programas de atención a las personas cuidadoras.

Este año se ha iniciado un nuevo contrato de teleasistencia, que incluye los siguientes retos:

- Avanzar en un servicio domiciliario 24x7 de atención a las emergencias.
- Avanzar en la teleasistencia predictiva y cognitiva, con herramientas para detectar el deterioro cognitivo, detectores de movimiento, sensores de objetos, uso de la inteligencia artificial y análisis de datos y alertas, incorporación de psicólogos/as a los equipos de atención, etc.
- Integrar los servicios domiciliarios (Teleasistencia, SAD y comidas a domicilio), para mejorar su atención y eficiencia.

PROPUESTA 7

Ampliación del proyecto VilaVeïna.



Se valora. Tal como estaba previsto, una vez finalizada la prueba piloto del proyecto VilaVeïna, gestionado por Fomento de Ciudad por encargo por el Área de Derechos Sociales, se ha procedido a su evaluación con la Universidad Autónoma de Barcelona. Actualmente, con los resultados de la evaluación y las propuestas de mejora, se prevé elaborar una nueva propuesta que trabaje el enfoque comunitario en torno a los cuidados y que se vincule más directamente con los equipamientos de proximidad de los barrios seleccionados. Se están recopilando los grupos creados en este periodo piloto, con la voluntad, ya en marcha, de darles continuidad.

03 Igualdad de oportunidades en la infancia

Durante el curso 2022-2023, el Grupo de Trabajo ha centrado su trabajo en la salud mental y emocional en la infancia y la adolescencia, que se considera un tema clave en estos momentos ante el importante aumento de casos, tanto en volumen como en complejidad.

Para abordar este tema se han celebrado cuatro sesiones monográficas sobre bienestar emocional y salud mental. Una de ellas ha consistido en una visita al Centro de Vida Comunitaria del distrito de Sant Andreu, con el fin de conocer sobre el terreno la experiencia y las visiones del conjunto de profesionales de un equipamiento que es un referente en la ciudad. En un formato de una única sesión, también se ha trabajado sobre el impacto de las pantallas en la pequeña infancia y sobre la educación afectivosexual en la infancia y la adolescencia, dos derivadas específicas íntimamente relacionadas con el bienestar emocional y la salud mental.

Resumen de propuestas del Grupo de Trabajo y respuestas del Ayuntamiento de Barcelona

3.1 - En el marco de los recursos municipales de atención, es necesario distinguir más claramente entre la prevención y el abordaje clínico de casos de salud mental para lograr una respuesta eficaz y real a las situaciones complejas.	
3.2 - Es necesario incorporar el trabajo de las emociones y el bienestar emocional desde la pequeña infancia a todos los equipamientos municipales que acogen a niños y niñas pequeños/as (de 0 a 6 años).	
3.3.- Es necesario que todos los equipamientos municipales que acogan niños y niñas pequeños/as puedan ofrecer formación, capacitación y recursos a la población infantil y adolescente sobre cómo identificar y abordar situaciones de violencia y maltrato.	
3.4 - Es necesario dar apoyo y herramientas al conjunto de profesionales que atienden a la población infantil y adolescente para abordar las situaciones de malestar emocional, con especial énfasis en el ámbito educativo.	
3.5.- Es necesario dotar urgentemente a los servicios municipales de infancia y adolescencia de mediación cultural y traducción para poder llegar a las familias de distintos orígenes y culturas.	
3.6 - Es necesario situar y elevar los problemas derivados del «pantallismo» como un tema de salud pública a través de todos los canales municipales disponibles.	
3.7 - Es necesario poner en marcha programas de educación afectivosexual como formación obligatoria, desde la pequeña infancia, en los servicios municipales a los que asisten niños/as y adolescentes.	
3.8 - En los espacios de coordinación entre administraciones, es necesario exigir el incremento del presupuesto y una mejor dotación de recursos de atención a la salud mental de niños y niñas y adolescentes.	

PROPUESTA 1

En el marco de los recursos municipales de atención, es necesario distinguir más claramente entre la prevención y el abordaje clínico de casos de salud mental para lograr una respuesta eficaz y real a las situaciones complejas. Los espacios de acompañamiento y escucha (como Konsulta'm) han demostrado ser eficaces y están generando una respuesta positiva. No obstante, desde estos recursos se abordan a menudo casos complejos por falta de recursos especializados a los que derivarlos. Este enfoque no es funcional y es necesario establecer una distinción clara entre los servicios de promoción del bienestar y los espacios de abordaje, que deben disponer de profesionales con una buena formación y que puedan ofrecer acompañamiento clínico y especializado.



Actuación en marcha / Se valora. El Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS) ha desarrollado durante los últimos años los distintos modelos de Servicios de intervención socioeducativa propuestos por la Generalitat, con lo que ha ampliado la mirada socioeducativa que marca el antiguo centro abierto en la Cartera de Servicios con una mirada holística que tiene en cuenta las intervenciones socioeducativas, psicológico-psicoterapéuticas y comunitarias. Así, tanto los espacios familiares de crianza socioeducativos establecidos por convenio con el Instituto Municipal de Educación de Barcelona (IMEB) como los Servicios de intervención socioeducativa municipales de Sant Martí y Les Corts-Sants introducen el trabajo con niños/as, adolescentes y familias desde las tres vertientes antes mencionadas. Cabe mencionar especialmente la importancia del trabajo familiar con incidencia en el apoyo a la crianza, especialmente en la primera infancia, como intervención con un gran carácter preventivo y promotor del buen trato.

Por otra parte, y aunque el ámbito de la salud mental se enmarca en un ámbito competencial de la Generalitat, a título municipal se dispone de iniciativas enfocadas al bienestar emocional en el marco de la salud mental. Aparte del antes mencionado «Konsulta'm», cabe recordar el proyecto «Aquí t'escoltem», impulsado por el Departamento de Juventud de la dirección de Ciclos de Vida. Este consiste en un servicio de escucha y acompañamiento para jóvenes de 12 a 20 años enmarcado en el Servicio para adolescentes y familias que, conjuntamente con el Centro para familias con adolescentes, dan atención a la etapa adolescente. Se trata de un servicio en el ámbito de la promoción y la prevención cuya finalidad es mejorar la salud y el bienestar emocional en la adolescencia. En cada distrito hay un equipo «Aquí t'escoltem», integrado por profesionales de la educación social y la psicología, que lleva a cabo un acompañamiento emocional individualizado y grupal a los y las adolescentes y ofrece herramientas e instrumentos de ayuda para el crecimiento personal, la adquisición de autonomía y la mejora del bienestar emocional y la gestión de las emociones.

Asimismo, el Centro para familias con adolescentes ofrece atención individual y asesoramiento, herramientas y recursos para orientar el acompañamiento en la etapa adolescente.

Todos estos dispositivos tienen una mirada preventiva y se centran en potenciar los recursos personales de los adolescentes para afrontar las dificultades, las dudas y la toma de decisiones en los retos de esta etapa. Cuando se detectan situaciones especialmente complejas, se derivan a servicios especializados en el ámbito correspondiente (Servicios Sociales, Salud, etc.).

Con todo, es bien cierto que existen situaciones con una especial complejidad que requieren un abordaje que va más allá del bienestar emocional. Desde el Ayuntamiento de Barcelona se comparte la preocupación por estas casuísticas y así se traslada en los diferentes espacios de interlocución y coordinación con la Generalitat de Catalunya, que es la institución competente en materia de salud mental.

PROPUESTA 2

Hay que incorporar el trabajo de las emociones y el bienestar emocional desde la pequeña infancia a todos los equipamientos municipales que acojan a niños y niñas pequeños (0 a 6 años). Las intervenciones deben centrarse en la prevención y hacerse a lo largo de toda la infancia, dado que, más adelante, en la adolescencia, se identifica a un gran número de adolescentes a quienes les faltan herramientas para la gestión emocional de situaciones y malestares cotidianos. Se propone desarrollar programas participativos y coordinados entre profesionales del ámbito educativo, sanitario y del ocio para garantizar una implantación efectiva y sistémica de la educación emocional. En esta línea, se propone ampliar el programa «1, 2, 3 emoció!» a todos los centros educativos de la ciudad y el mundo del ocio, así como abrir espacios de reflexión e intervención en el ámbito familiar.



Actuación en marcha / Se valora. Trabajar sobre las emociones y el bienestar emocional de la pequeña infancia es una cuestión que el Ayuntamiento de Barcelona aborda desde distintos espacios. El bienestar emocional y el trabajo de las emociones está incorporado en el modelo de las *escoles bressol* municipales (EBM) (105 centros actualmente) y en el modelo de estándares comunes de la Red de los Espacios Familiares de Crianza (EFCM) (8 centros en la actualidad).

En este curso 2023-2024, Barcelona dispone de una red de 26 EFCM, un servicio público de apoyo, atención y acompañamiento a las familias con niños/as de hasta 3 años que se encuentra en varios tipos de equipamientos y que se dirige a las familias con hijos de 0 a 3 años para ofrecer acompañamiento profesional en la crianza, generación de vínculos y creación de comunidad.

Se trabaja desde la cotidianidad, a partir de la definición del modelo educativo de las EBM:

«se considera al niño como una globalidad, de manera que se favorezca su desarrollo integral y se cubran las necesidades básicas de adaptación, alimentación, descanso, higiene, afecto y socialización. Se facilita el proceso de una dependencia inicial a una autonomía progresiva[...]». «La actividad autónoma hace que los niños tomen conciencia de sí mismos, de sus capacidades y de sus limitaciones[...]». «En este sentido, la distribución de espacios y materiales diversos potencia la autonomía, la adquisición de habilidades, la capacidad de pensar, la iniciativa y la responsabilidad, así como la resolución personal de las situaciones».

Barcelona dispone de dos Centros de desarrollo infantil y atención precoz (CDIAP) municipales, desde donde se trabajan, desde una atención globalizada, las emociones de los/as niños/as y las familias, a partir de las necesidades de unos y otros, y siempre con la atención puesta en el desarrollo del niño o de la niña: el trabajo y la gestión de las emociones forman parte del propio objetivo del servicio.

En cuanto a la ampliación del programa «1, 2, 3 emoció!», cabe mencionar que se trata de un programa que se ofrece actualmente de forma activa a todos los centros en el ciclo de educación infantil de 3 a 5 años, aunque es potestad de cada centro decidir sobre su incorporación; asimismo, se ha empezado a trabajar la posibilidad de adaptarlo a la etapa de 0 a 3 años.

PROPUESTA 3

Es necesario que todos los equipamientos municipales que acogen niños y niñas pequeños/as puedan ofrecer formación, capacitación y recursos a la población infantil y adolescente sobre cómo identificar y abordar situaciones de violencia y maltrato. Los estudios muestran que, ante un problema de violencia, lo más habitual entre los y las adolescentes es pedir ayuda a las amistades antes que a la familia o al profesorado. Por ello, debe garantizarse un acompañamiento continuado y superar la limitación de los talleres externalizados que se subcontratan de forma puntual y complementaria, pero que no pueden sustituir una apuesta más estructural y continuada.



Actuaciones en marcha: El Departamento de Promoción de la Infancia pone a disposición de los equipamientos municipales y la población general materiales pedagógicos para prevenir las violencias sexuales, desde una mirada de derechos y empoderamiento de las decisiones de los niños. La página web de Infancia (<https://ajuntament.barcelona.cat/infancia/es/canal/recursos>) ofrece distintos recursos y materiales para trabajar la prevención del abuso sexual infantil, tanto con los/as propios/as niños/as como con personas adultas; entre otros, destacan los recursos pedagógicos y orientaciones para prevenir y abordar el abuso sexual infantil en el mundo del ocio.

Uno de estos recursos es el material pedagógico «Sentir que sí, sentir que no» para prevenir las violencias sexuales. Inspirado en la obra de teatro *Feeling YES, feeling NO*, de Dennis Foon, centra la mirada en los derechos de la infancia y el objetivo de empoderar a los niños y las niñas a partir de sus propias decisiones. Una parte de este material se dirige a familias, profesorado, educadores, monitorización de actividades ocio y deportes y a todas las personas adultas que de un modo u otro son responsables de la educación de niños y niñas.

PROPUESTA 4

Hay que dar apoyo y herramientas al conjunto de profesionales que atienden a la población infantil y adolescente para abordar las situaciones de malestar emocional, con especial énfasis en el ámbito educativo. Para conseguir una mirada saludable y hacer un acompañamiento eficaz, en primer lugar, es necesario trabajar en el bienestar del conjunto de profesionales y reflexionar sobre las condiciones de descongestión, reflexión y ayuda en las que ejercen este acompañamiento, para permitir a los equipos de profesionales hacer esta gestión socioemocional propia. En segundo lugar, hay que poner a disposición del conjunto de profesionales –en especial, del profesorado– las herramientas y recursos necesarios para abordar las situaciones de malestar emocional (protocolos, guías, herramientas digitales, etc.), así como una información clara y precisa sobre los canales y circuitos de derivación y colaboración con otros y otras profesionales que se harán cargo de las situaciones de salud mental más complejas.



Fuera de competencia / Actuación en marcha. Aunque la gestión de los centros educativos es competencia de la Generalitat, desde el Ayuntamiento se facilitan herramientas y recursos en el ámbito educativo a través de programas transversales de intervención pública.

Uno de los principales programas de trabajo en el ámbito de los equipamientos y los recursos sociales y educativos es el Plan de Barrios, un programa extraordinario que pretende revertir las desigualdades mediante la aplicación de nuevas políticas públicas, de modo que se implique a la ciudadanía en el desarrollo de proyectos dinamizadores de sus barrios, y con un presupuesto asignado extraordinario e intensivo durante un tiempo acotado. En el campo de los derechos sociales, se persigue establecer acciones de atención y mejora de las condiciones de vida de la población residente en estos barrios, con una atención especial a las personas que más lo necesitan (personas mayores, infancia, población en situación de desempleo, población migrada) desde un tratamiento integral y a temas como la salud mental, la soledad no deseada o los hábitos saludables.

En el ámbito educativo, el programa busca fortalecer la red educativa en los barrios a través de proyectos educativos integrales y transformadores y apoyar a los centros en las tareas socioeducativas complementarias, con una mirada más intensa en el ocio educativo y la formación fuera del colegio.

Por otra parte, desde el Ayuntamiento se han impulsado distintas medidas en este ámbito, por ejemplo, la figura de los gestores emocionales en los colegios e institutos que abordan la metodología restaurativa y en círculo; proyectos como el que se ha llevado a cabo en el barrio de las Roquetes en torno a la problemática del pantallismo, consistente en el diseño y la fabricación de un juego de mesa que incite a la reflexión sobre el uso y abuso de pantallas; o el servicio de canguraje Concilia, una de las acciones que desarrolla el Plan de Barrios, mediante la que el Plan aborda la feminización de la pobreza y las desigualdades de género. El programa ha ido ampliando sus prestaciones, e incorpora una línea de trabajo emocional con los/as niños/as atendidos/as, así como actividades pedagógicas que se adaptan a la edad y se basan en valores como la

coeducación, la participación, la educación ambiental, la interculturalidad, la educación emocional, el arte y la salud.

En el ámbito comunitario, cabe mencionar la existencia de «Konsulta'm» en todos los distritos, impulsados por el Departamento de Salud Mental municipal y a cargo de profesionales que dependen del Centro de Salud Mental Infantil y Juvenil (CSMIJ) de referencia del territorio y que se desplazan semanalmente a equipamientos municipales de proximidad. Este programa ofrece no solo un espacio de consulta abierta a la población adolescente y de detección y derivación ágil de las situaciones más complejas, sino también un recurso de asesoramiento a profesionales comunitarios y de ocio sobre el abordaje de las situaciones de malestar emocional.

También cabe destacar, desde una preocupación especial por el bienestar emocional de los y las menores, varios proyectos relacionados con el incremento de casos de desahucios, impulsados por las profesionales de dos territorios de Barcelona físicamente distantes pero con muchas convergencias sociales (el Raval y Ciutat Meridiana-Torre Baró-Vallbona), y centrados en el acompañamiento de los y las menores en su malestar emocional.

Para minimizar el impacto de un proceso de desahucio en el niño o la niña y, a la vez, potenciar el trabajo en red en situaciones complejas, se elaboran distintos materiales, algunos dirigidos a la misma infancia y sus familiares (un cuento, la mochila del niño), y otros (circuitos de valoración y atención, guías de buenas prácticas) para que los servicios, entidades y profesionales que intervienen en el caso dispongan de un mapa conceptual para conocer en qué situación está el proceso de desahucio, y si es necesario, alertar a la red. En este proceso, cabe destacar la participación muy activa de las educadoras escolares en los dos barrios.

Entre los dos barrios, se creó de manera conjunta una canción (*Stop desnonaments*) y un videoclip, mediante un proceso participativo con las niñas y los niños de dos escuelas de cada territorio, de la mano del grupo de música Xiula. El objetivo fue descubrir herramientas, estrategias y procesos interiores para poder gestionar las necesidades propias y adquirir habilidades y recursos para afrontar la pérdida de la vivienda desde otro lugar menos doloroso y más resiliente.

En el Raval Sud se creó una comisión de servicios del barrio para promover el trabajo en red en los casos de desahucios, así como una ficha de alerta de desahucios para activar la red que trabaja con la población infantil en el día a día, con un circuito de alerta en colegios, centros abiertos, servicios sociales y pediatría. También se creó un grupo de trabajo con diez mujeres vecinas del Raval que han sufrido o estaban sufriendo una situación de desahucio, de donde salió el cuento infantil *Jo et cuidaré*, con la participación de la escritora Anna Manso y la ilustradora Teresa Herrero.

PROPUESTA 5

Es necesario dotar urgentemente a los servicios municipales de infancia y adolescencia de mediación cultural y traducción para poder llegar a las familias de distintos orígenes y culturas. La mediación cultural se ha mostrado efectiva en equipamientos como los centros abiertos, ya que ayuda a establecer los puentes necesarios con las familias en ámbitos temáticos como la salud mental, la afectividad-sexualidad, el “pantallismo” o la alimentación. La persona mediadora facilita la comunicación, la comprensión mutua y la superación de las barreras culturales y lingüísticas y permite establecer un diálogo inclusivo y respetuoso en el que garantiza que se escuchen las voces de familias de distintos orígenes y culturas. De acuerdo con el derecho del interés superior del niño, también facilita que las barreras culturales o las resistencias familiares no dejen sin atención a los niños y niñas y adolescentes de estas comunidades.



Actuación en marcha. En el marco de las acciones del Plan para la educación y la crianza de la pequeña infancia, se puso en marcha un servicio de mediación cultural y traducción para poder llegar a las familias de distintos orígenes y culturas y velar por el interés superior del niño o de la niña. Este es un servicio que funciona desde el curso 2021-2022 y está muy bien valorado, con buena acogida entre el personal de las *escoles bressol*. Su finalidad es ofrecer apoyo lingüístico e intercultural a los equipos docentes de las *escoles bressol* en la comunicación con la ciudadanía de distintos orígenes y culturas.

Por otra parte, el Servicio de Traducción y Mediación de la Dirección de Inmigración y Refugio ofrece desde hace años un servicio de mediación dirigido específicamente a los Servicios Sociales y a otros servicios municipales y educativos. Proporciona apoyo lingüístico e intercultural a los y las profesionales que trabajan con población migrada y refugiada para garantizar los derechos de acceso y atención de estas personas a los servicios municipales.

El servicio de traducción se utiliza cuando se necesita la presencia de un intérprete para hacer posible la comunicación con personas que todavía no hablan castellano ni catalán. Puede prestarse en entrevistas individuales y familiares y también en actividades grupales. También se pueden hacer traducciones documentales de algún documento imprescindible para la intervención con la persona usuaria. El servicio de mediación intercultural se utiliza cuando se requiere el apoyo de un/a mediador/a intercultural, en los casos en que la causa de la falta de entendimiento o comunicación son aspectos que van más allá de la lengua (como los relacionados con los valores, creencias, percepciones, intereses o necesidades). La mediación intercultural también puede ser interpersonal, cuando actúa en intervenciones individuales o familiares, o bien colectiva.

PROPUESTA 6

Hay que elevar y situar los problemas derivados del “pantallismo” como un tema de salud pública a través de todos los canales municipales disponibles. Hay que involucrar a todos los agentes sociales, ya que se trata de un problema complejo, que interpela a todo el mundo y que solo puede resolverse sumando esfuerzos y construyendo alianzas entre todos los sectores, también con los medios de comunicación. Hay que recoger evidencias y dar a conocer los efectos contraproducentes de los dispositivos digitales en la infancia (sobre todo en la pequeña infancia) y romper falsos mitos sobre sus bondades, así como proporcionar estrategias para que las familias puedan acompañar adecuadamente a los niños en el uso de las pantallas, con una atención especial a las de entornos más desfavorecidos, ya que sus niños y niñas están más expuestos a los efectos negativos de las pantallas a causa de dificultades estructurales (dificultades de conciliación, falta de información, viviendas compartidas, etcétera).



Actuación en marcha. Durante el año 2024, la Mesa de Salud Mental ha creado el Grupo de Trabajo Bienestar Digital, donde participa el Departamento de Promoción a la Infancia, con el objetivo de reflexionar y hacer propuestas sobre el bienestar digital de niños/as y jóvenes. Cabe destacar también la aprobación, en marzo de 2024, de la Medida de Gobierno «Acciones 2024-2027 por el bienestar digital. Eduquemos y promovamos un uso saludable de las pantallas en la infancia y la adolescencia». Esta Medida de Gobierno da respuesta, en la medida de lo posible, a las recomendaciones del Grupo de Trabajo de Igualdad de oportunidades en la infancia, que tiene representación en el grupo promotor de la Medida. En este sentido, cabe hacer hincapié en que, en su momento, el Consejo Escolar de Cataluña se posicionó en contra del uso de las pantallas en los colegios, y que la Agencia de Salud Pública de Barcelona ha elaborado un documento con datos sobre el uso problemático de las pantallas.

PROPUESTA 7

Es necesario poner en marcha programas de educación afectivosexual como formación obligatoria, desde la pequeña infancia, en aquellos servicios municipales a los que asistan niños y niñas y adolescentes (también niños y niñas pequeños). Se propone implantar la educación afectivosexual como formación obligatoria desde la pequeña infancia hasta la ESO, mediante una planificación clara y específica de sus contenidos y una regulación de las personas que deberán impartirla. Ha de ser una educación basada en el acompañamiento y la participación activa de los niños y niñas y adolescentes, que promueva el desarrollo integral y la socialización positiva en entornos seguros y enriquecedores. Hay que promover que se implante más allá del ámbito escolar, incluidos los espacios de ocio educativo para las edades de 6 a 11 años y de 12 a 17 años, para trascender las barreras de la educación formal y conseguir llegar a todas las infancias. Además, hay que proteger los centros que la imparten (frente a las familias que se oponen) para garantizar el interés superior del niño o la niña a recibir educación afectivosexual.



Actuación en marcha. Aunque la competencia es de la Generalitat de Catalunya, el Departamento de Promoción de la Infancia apoya la Estrategia de Salud Sexual y Reproductiva, un marco de actuación diseñado conjuntamente con la participación de varios agentes institucionales y comunitarios de la ciudad. Uno de los objetivos de la Estrategia es la creación de una cartera de recursos educativos que fomenten la educación afectiva sexual para niños/as y adolescentes, que haga hincapié en la prevención de las infecciones de transmisión sexual, el embarazo no deseado o no planificado y la violencia sexual y procure el acceso a métodos preventivos y a servicios de calidad. Se promueve desde la Mesa de la Estrategia compartida de Salud Sexual y Reproductiva, donde participan, entre otras instituciones, la Agencia de Salud Pública de Barcelona y el Consorcio de Educación de Barcelona.

El Ayuntamiento fomenta distintas iniciativas y programas con el objetivo de prevenir y atender a las violencias sexuales en la infancia. En este sentido, destaca el Programa para la prevención de las violencias sexuales en la infancia y la adolescencia, una estrategia que engloba varias actuaciones de ámbito municipal para hacer frente al abuso sexual infantil, velando por el derecho de los/as niños/as a ser protegidos. Se trata de un programa impulsado en 2016 que previsiblemente irá incrementando su alcance en los próximos años por la importancia de abordar este tipo de maltrato que afecta a uno de cada cinco niños y niñas en Europa.

La misión del programa es impulsar los mecanismos, protocolos y acciones formativas necesarias dirigidas tanto a profesionales que trabajan con población infantil como a esta misma, y también diseñar los equipamientos y la distribución del mobiliario de manera que los/as niños/as se sientan protegidos/as. La prevención del abuso sexual infantil incluye también la tarea de empoderamiento de los/as niños/as y adolescentes, con una mirada específica en cuanto al uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales.

Propuestas para otras administraciones

PROPUESTA 8

Hay que exigir, en los espacios de coordinación entre administraciones, el incremento del presupuesto y una mejor dotación de recursos de atención a la salud mental de niños y niñas y adolescentes (atención primaria y especializada). Desde el grupo, se insta al Ayuntamiento a pedir a las administraciones que refuercen urgentemente los recursos públicos destinados a la atención del malestar emocional y a la salud mental de la infancia y la adolescencia. Existen listas de espera o deben espaciarse demasiado en el tiempo las visitas especializadas a los centros de salud mental de infancia y adolescencia (CSMIJ) por una falta de recursos que hay que solucionar con urgencia. También debe ponerse en práctica un apoyo específico a los colegios desde donde realizar una tarea preventiva (sin sobrecargar al personal docente, sino dotándolo de formación y apoyo profesional, con la incorporación de figuras específicas como educadores/oras, psicólogos/as u otros que puedan ejercer ese papel en el colegio).



Fuera de competencia / Actuación en marcha. El Ayuntamiento comparte esta necesidad y así lo traslada en las reuniones y los distintos espacios de interlocución y trabajo en los que participa, por ejemplo, en el marco del Consorcio Sanitario de Barcelona.

Desde otro ámbito, cabe tener presentes las previsiones incluidas en el [Plan de Salud Mental de Barcelona 2023-2030](#), aprobado en febrero de 2023. Entre otras, podemos mencionar las siguientes:

Por un lado, la línea estratégica 3 del Plan, «Equidades y derechos en salud mental» y su objetivo «Favorecer un mejor acceso a los tratamientos y dar una mejor respuesta a las situaciones de riesgo y necesidades de atención en salud mental, garantizando los derechos de todas las personas en su diversidad» incluye varias acciones de las que es responsable principal el Consorcio Sanitario de Barcelona y que deben conllevar el refuerzo de los recursos de atención a la salud mental de niños/as y adolescentes, por ejemplo, «Incrementar el apoyo psicológico y acompañamiento a las personas con trastorno mental en los Centros de Salud Mental de Adultos y Centros de Salud Mental Infantil y Juvenil», «Mejorar el apoyo a los grupos y colectivos de niños y niñas con problemáticas sociales severas que ponen en riesgo su salud mental a partir del despliegue del Programa de Atención a la crisis infantil y juvenil en salud mental en los Centros de Salud Mental Infantil y Juvenil y definiendo un modelo de coordinación y alternativas de intervención con los servicios sociales», «Aumentar la frecuencia de visitas de seguimiento ambulatorio a determinados trastornos como el trastorno del espectro autista (TEA) y el trastorno de la conducta alimentaria (TCA)», «Consolidar el papel de los Equipos Guía de Atención a la Complejidad para la rehabilitación e integración social de adolescentes y jóvenes de entre 12 y 25 años con trastornos de salud mental, de la conducta o por consumo de sustancias y con gran impacto social». En este momento, se está llevando a cabo el seguimiento de la implantación a un año de estas acciones desde la puesta en marcha del Plan.

En cuanto a planificación, también hay que tener en cuenta el Plan de Salud de la Región Sanitaria de Barcelona 2021-2025, elaborado por el Departamento de Salud de la Generalitat de Cataluña. Este Plan se territorializa en las distintas Regiones sanitarias, que, a su vez, desarrollan su propio plan. En el caso de nuestra ciudad, el trabajo se ha llevado a cabo con la colaboración del Consorcio Sanitario de Barcelona y la Agencia de Salud Pública de Barcelona y teniendo en cuenta el Plan de salud mental de Barcelona 2016-2022, el Plan de acción sobre drogas y adicciones de Barcelona 2021-2024, la Medida de gobierno del Plan de choque en salud mental de Barcelona y las mesas de salud mental de Barcelona y de los distritos.

En concreto, la salud mental se enfatiza especialmente en la línea 3 de este Plan de Salud de la Región sanitaria de Barcelona: «Poner en práctica acciones orientadas a la mejora de la salud mental de la población y la atención a las personas con problemas de salud mental y adicciones», con los siguientes objetivos estratégicos específicos:

- Potenciar la perspectiva comunitaria de la salud mental desde la prevención y la atención de proximidad.
- Mejorar la prevención, detección y atención a los problemas relacionados con la salud mental y las adicciones en adolescentes y jóvenes.
- Acompañar a las personas con problemas de salud mental y adicciones en situación de vulnerabilidad.
- Impulsar la perspectiva de género e interseccional en la atención a la salud mental y las adicciones.
- Desarrollar un sistema de vigilancia de la salud mental para Barcelona ciudad.

Como complemento a la definición de estos objetivos, el Plan de Salud Mental de Barcelona se estructura a partir de un eje principal constituido por las mesas de salud mental (la Mesa de Salud Mental de Barcelona y las Mesas de Salud Mental de los distritos). Las mesas funcionan como espacios de planificación estratégica para el codiseño, el despliegue y el seguimiento del Plan de Salud Mental de Barcelona. Están constituidas por las distintas entidades y federaciones del sector de la salud mental presentes en la ciudad, entidades de familiares, instituciones públicas de Barcelona, las direcciones y departamentos municipales con responsabilidades en ámbitos con impacto en la salud mental y colegios profesionales, entre otros.

04 Salud

Durante este curso, se ha seguido trabajando en algunos de los temas del curso anterior, especialmente en la definición de indicadores para el seguimiento de la evolución de algunos de los servicios no cubiertos por la cartera de servicios de la sanidad pública.

En total, se han celebrado ocho sesiones, tres de las cuales se han dedicado a la definición de un conjunto de indicadores de referencia para temas diversos. Dada la complejidad de esta tarea (con mucha frecuencia, los indicadores no se concretan para la ciudad de Barcelona, sino que se definen para el conjunto de Cataluña o bien para la provincia de Barcelona), se propone trasladar al departamento de salud la necesidad de disponer de datos de la ciudad.

R Resumen de propuestas del Grupo de Trabajo y respuestas del Ayuntamiento de Barcelona

4.1 - Se propone una participación más activa del Consorcio Sanitario de Barcelona para profundizar en temas y aportación de datos.	
4.2 - En el ámbito de la salud bucodental, es necesario reformular los indicadores de las personas atendidas y las visitas totales, dar datos por sexo e identificar los referentes de cada indicador.	
4.3 - En el ámbito de la pobreza farmacéutica, se propone un cambio de criterio para acceder al copago de medicamentos. Actualmente, se basa en la declaración de renta del año anterior de la persona solicitante.	
4.4 - En el ámbito de salud mental, deben facilitarse datos de diagnósticos en trastornos de ansiedad, angustia y estado ansioso de personas atendidas en los servicios de salud mental comunitarios, los Centros de Salud Mental de Infancia y Adolescencia (CSMIJ) y los Centros de Salud Mental de Adultos (CSMA).	
4.5 - Identificar y proporcionar los datos de los LARC (siglas en inglés de los métodos anticonceptivos reversibles y de larga duración) en Barcelona. Los datos de la atención a la salud sexual y reproductiva asociados al Plan de salud 2021-2025 recogen datos solo de Cataluña.	
4.6 - Difundir más y con más detalle las opciones para la interrupción voluntaria del embarazo; sobre todo, llegar a los colegios, centros cívicos y otros espacios clave.	
4.7 - Hay que exigir un mayor control de las residencias por parte de las instituciones y promocionar un cambio de modelo. Se necesita una integración social y sanitaria para mejorar la situación actual, así como potenciar los servicios de atención a domicilio ofreciendo una atención integrada.	

PROPUESTA 1

Se propone una participación más activa del Consorcio Sanitario de Barcelona para profundizar en temas y aportación de datos.



Actuación en marcha / Se valora. Desde el departamento de Participación social, se contactará con el Consorcio Sanitario de Barcelona para poner en valor la importancia y la relevancia que tendría su participación más activa en el Grupo de Trabajo de Salud.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que, actualmente, la Agencia de Salud Pública de Barcelona (ASPB) dispone de una persona representante en el Grupo de Trabajo de Salud que desempeña una tarea activa, ya que proporciona indicadores y datos significativos y relevantes. La ASPB puede ofrecer los indicadores propios y también coordinar otros, pero hay una carencia de muchos indicadores asistenciales que debería facilitar el Consorcio Sanitario de Barcelona.

PROPUESTA 2

En el ámbito de la salud bucodental, es necesario reformular los indicadores de las personas atendidas y las visitas totales, dar datos por sexo e identificar los referentes de cada indicador.



Actuación en marcha. Los indicadores del servicio de odontología social coordinado por el Ayuntamiento están disponibles, y los datos de pacientes y visitas nuevas se desglosan por sexo. Los datos de atención del sistema sanitario público deben facilitarse desde el Consorcio Sanitario de Barcelona.

PROPUESTA 3

En el ámbito de la pobreza farmacéutica, se propone un cambio de criterio para acceder al copago de medicamentos. Actualmente, se basa en la declaración de renta del año anterior de la persona solicitante.



Fuera de competencia. El Ayuntamiento subvenciona a entidades que proporcionan circuitos de acceso a la medicación. Sin embargo, tal como dice la propuesta, para solucionar el problema hay que modificar los criterios de exención del copago, que no son competencia municipal.

PROPUESTA 4

En el ámbito de salud mental, deben facilitarse datos de diagnósticos en trastornos de ansiedad, angustia y estado ansioso de personas atendidas en los servicios de salud mental comunitarios, los Centros de Salud Mental de Infancia y Adolescencia (CSMIJ) y los Centros de Salud Mental de Adultos (CSMA).



Fuera de competencia. Los servicios sanitarios, que no son competencia del Ayuntamiento, son quienes hacen los diagnósticos. Existe la posibilidad de pedir datos de Barcelona al Consorcio Sanitario de Barcelona.

Los datos de las listas de espera en los Centros de Salud Mental de Infancia y Adolescencia (CSMIJ) y Centros de Salud Mental de Adultos (CSMA) se dan a conocer en algunas ocasiones a los Consejos de Salud de los distritos, cuando estos lo solicitan. Si se considera oportuno, se puede trasladar la información al Grupo de Trabajo.

PROPUESTA 5

Identificar y proporcionar los datos de los LARC (siglas en inglés de los métodos anticonceptivos reversibles y de larga duración) en Barcelona. Los datos de la atención a la salud sexual y reproductiva asociados al Plan de salud 2021-2025 recogen datos solo de Cataluña.



Fuera de competencia. Estos datos debe proporcionarlos la administración competente, en este caso, el Servicio Catalán de Salud.

PROPUESTA 6

Difundir más y con más detalle las opciones para la interrupción voluntaria del embarazo; sobre todo, llegar a los colegios, centros cívicos y otros espacios clave.



Fora de competència / Actuació en marxa. Aunque la competencia no es del Ayuntamiento de Barcelona, la difusión de las opciones de la interrupción voluntaria del embarazo se está trabajando en un grupo de trabajo específico de la Estrategia de Salud Sexual y Reproductiva. Este grupo está coordinado por el Departamento de Salud, junto con los Servicios de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva del Instituto Catalán de la Salud, donde también participa el Departamento de Juventud. De la mano del Consejo de Juventud de Barcelona, se ha elaborado un tríptico explicativo nuevo sobre cómo ejercer el derecho al aborto, cuya difusión se está organizando.

PROPUESTA 7

Tiene que exigirse un mayor control de las residencias por parte de las instituciones y promocionar un cambio de modelo. Se necesita una integración social y sanitaria para mejorar la situación actual, así como potenciar los servicios de atención a domicilio ofreciendo una atención integrada.



Fuera de competencia / Actuación en marcha. La Agencia de Atención Integrada Social y Sanitaria, impulsada por los Departamentos de Derechos Sociales y de Salud y con la colaboración de los entes locales, será el instrumento que debe permitir poner en práctica todas las líneas estratégicas de atención integrada social y sanitaria de Cataluña. Actualmente, se encuentra en una fase de despliegue del modelo de atención sanitaria en las residencias de personas mayores. El Ayuntamiento de Barcelona participa en varios grupos de trabajo y forma parte del consejo asesor, así como del Comité de gobernanza territorial / mundo local.

Por lo que respecta al modelo, el Ayuntamiento de Barcelona lleva años trabajando para diversificar los modelos de atención residencial. El mejor ejemplo son las 1566 viviendas con servicios o la futura vivienda compartida asistida proyectada en el edificio de viviendas con servicios de la antigua Quirón, actualmente en construcción. También cabe destacar la promoción del programa de salidas y actividades culturales y de estimulación cognitiva llevado a cabo en las cuatro residencias municipales, de manera conjunta con Apropa Cultura y otras entidades, por el que se quiere garantizar el uso y disfrute de la ciudad también a las personas con situación de dependencia grave, y que ha sido referencia para otros centros residenciales en la ciudad.

05 Servicios sociales

El plan de trabajo del curso se ha orientado hacia los problemas concretos con los que se encuentran los servicios sociales. Sin embargo, se propusieron algunas cuestiones más generales por razones de actualidad, a las que se dedicaron varias sesiones. El formato ha sido híbrido, para que las personas que no podían asistir en persona pudieran participar de forma virtual. Los temas que se han trabajado a lo largo del curso han sido, entre otros, el análisis de la política pública reciente de los servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona, la regulación normativa de los servicios sociales, la exclusión residencial desde el punto de vista de vivienda y servicios sociales o la Ley de la dependencia.

Resumen de propuestas del Grupo de Trabajo y respuestas del Ayuntamiento de Barcelona

5.1 - Es necesario impulsar iniciativas de desarrollo de nuevos abordajes respecto a la acción concreta de los servicios sociales.	
5.2 - Es necesario dotar a estas experiencias innovadoras de una asistencia técnica que permita un buen desarrollo, una formalización adecuada y una evaluación de las iniciativas que se llevan a cabo.	
5.3 - Es necesario dotar a estas experiencias de un apoyo en la recogida y el tratamiento de datos que permita concretar las implicaciones de una escalabilidad.	
5.4.- Es necesario promover iniciativas de reforma, a pequeña y mediana escala, de la acción de los servicios sociales, y llevar a cabo el análisis y evaluación correspondiente para una posible ampliación.	

PROPUESTA 1

Es necesario impulsar iniciativas de desarrollo de nuevos abordajes respecto a la acción concreta de los servicios sociales.



Actuación en marcha. El Ayuntamiento apuesta por la transformación de los servicios sociales básicos y por impulsar una mirada renovada hacia la acción social, con metodologías nuevas y más orientadas a la comunidad.

Una vez reconocida la necesidad de impulsar una evolución, desde los servicios sociales del Ayuntamiento se trabaja en una nueva Medida de Gobierno, enfocada en la implantación efectiva de acciones que consoliden la perspectiva comunitaria (ya establecida desde hace un tiempo con el Proyecto Comunitariamente). Esto implica un cambio de acento, desde la formulación de conceptos u orientación de la mirada metodológica, hacia la concreción de iniciativas que aborden las necesidades reales de la comunidad, con el énfasis puesto en la obtención de resultados medibles y mejoras tangibles.

En la nueva Medida de Acción social, prevista como una evolución natural de la anterior, se afianza la necesidad de ir más allá de un modelo de equipamientos sectorializados y especializados, para dar paso a una visión que comprenda que las necesidades de la ciudadanía son multidimensionales y requieren poner a la persona en el centro, aprovechar las capacidades y también las oportunidades de todos los agentes, servicios y equipamientos presentes en el territorio.

Esta concepción incluye, necesariamente, la incorporación de la metodología y las herramientas propias de la participación social, la acción comunitaria y la innovación social.

La ampliación de iniciativas de atención colectiva tendrá un peso relevante en el abordaje de la acción social, entendida no como una involución que vaya en detrimento de la atención individual, sino, por el contrario, como una metodología efectiva que ayude a ofrecer respuestas efectivas. Así, se incluirán procedimientos que facilitarán la integración natural en el día a día de los servicios sociales, de modo que pueda recuperarse como dimensión irrenunciable de la atención social.

Esta nueva manera de entender la acción social se comparte con otras experiencias, como el Centro Atención Integral (CAI) de la Marina, actualmente en fase de prueba piloto, y que llevará a la práctica un modelo de atención social integral con perspectiva comunitaria, donde las necesidades de los vecinos y vecinas recibirán respuestas integradas. La finalidad del proyecto es acercar los servicios y las redes de atención social al vecindario, así como la articulación de objetivos compartidos y un mismo modelo de actuación entre los servicios, todo ello para incidir en el empoderamiento social y personal de las personas, familias y colectivos del barrio.

Otra iniciativa que explora nuevos abordajes en la acción concreta de los servicios sociales es el proyecto Comunitariamente, una apuesta por las ventajas que aporta el trabajo comunitario ante las limitaciones que presentan las respuestas individualizadas. En 2023, el proyecto celebró una

nueva jornada, organizada por el Instituto Municipal de Servicios Sociales y el Departamento de Acción Comunitaria, que incluyó la participación de más de 300 personas, entre ciudadanía y profesionales de los 39 centros de servicios sociales de la ciudad de Barcelona, con el objetivo de poner en común y socializar todas las acciones que se han generado desde los centros de servicios sociales y que pueden ayudar a crear sinergias, dar ideas y compartir éxitos y aprendizajes para continuar construyendo conjuntamente los servicios sociales del futuro.

Así, se propician oportunidades de autoorganización, empoderamiento y participación por parte de la ciudadanía para que identifique cuáles son las necesidades reales y vigentes en el entorno, y no como iniciativas aisladas de un centro concreto, sino como una metodología que se puede replicar en otros centros.

PROPUESTA 2

Es necesario dotar a estas experiencias innovadoras de una asistencia técnica que permita un buen desarrollo, una formalización adecuada y una evaluación de las iniciativas que se llevan a cabo.



Actuación en marcha. La definición del modelo de atención integral y del trabajo comunitario con el territorio se ha desarrollado con los referentes de los servicios que integran los equipamientos, en coordinación con la Dirección de Acción Comunitaria. Asimismo, se ha contratado una consultoría experta externa para la asistencia técnica y el acompañamiento a los y las profesionales en distintas fases de este proceso.

Para acompañar y potenciar la transformación mencionada de los servicios sociales de atención básica a través de la tecnología, se implantan una serie de estrategias que optimicen la visión comunitaria y fomenten la participación y la interacción con las personas atendidas. En este sentido, se destacan algunas líneas de trabajo que están en marcha.

En primer lugar, la apuesta por el desarrollo de un sistema de información propio, pionero en Europa, que permite recoger la atención colectiva que se lleva a cabo desde los centros de servicios sociales. Este sistema de información se ha puesto en marcha a lo largo del 2023. Permite la planificación, gestión, programación y evaluación de la actividad grupal y comunitaria y permite una gestión integrada de los datos. Es una herramienta primordial para recopilar, analizar y compartir información sobre la actividad de atención colectiva de los centros de servicios sociales, y así facilitar una visión holística de las necesidades individuales y comunitarias.

En segundo lugar, el análisis de datos para la toma de decisiones: aprovechar el *big data* y el análisis predictivo para entender mejor las tendencias y necesidades de la comunidad. Esta información puede ayudar a orientar las iniciativas hacia las áreas que requieren más atención y a mejorar la efectividad de las intervenciones, así como a desarrollar itinerarios de atención más ajustados. Las herramientas de apoyo al diagnóstico que se utilizan ahora desde los centros de servicios sociales generan muchos datos que facilitan esta línea de trabajo.

Una tercera línea de trabajo iniciada en 2023 y que debe dar frutos en los próximos años es el desarrollo de aplicaciones que aproximen a la ciudadanía a los servicios y que faciliten la interacción con los servicios sociales de la ciudad. Aplicaciones que permitan interactuar con los y las profesionales de referencia, hacer consultas e intercambiar documentación, entre otras funcionalidades.

PROPUESTA 3

Asimismo, hay que dotar estas experiencias de un apoyo en la recogida y el tratamiento de datos que permita concretar las implicaciones de una escalabilidad. Esto supone ir más allá de la práctica concreta que se reforma para medir los costes y la demanda potencial, una información sin la cual no es posible tomar decisiones políticas estratégicas.



Actuación en marcha. La Dirección de Acción Social Territorial y Comunitaria está desarrollando herramientas que ayudan a la gestión de la demanda potencial y para la toma de decisiones. En este sentido, se ha puesto al alcance de las direcciones de los Centros de Servicios Sociales el Informe de gestión de las Unidades de Primera Atención, con nuevos indicadores combinados y con la evolución de la demanda y el comportamiento del tiempo de espera, lo que permite elementos de planificación y de gestión en los centros. Por otra parte, en junio de 2023, los Centros de Servicios Sociales estrenaron el primer sistema de información de Europa que permite recoger la actividad vinculada a la atención colectiva (atención grupal y comunitaria) que se ejerce desde los Centros. Este sistema de información permite llevar a cabo una gran diversidad de análisis de datos, como los volúmenes de personas participantes en acciones grupales o comunitarias según el territorio, la variabilidad de la oferta de grupos según el territorio, la distribución de grupos por temáticas, etc.

Otro proyecto del Área de Derechos Sociales que cabe mencionar es el proyecto Buenas Prácticas Sociales (BPS) del Área, cuya misión es identificar, recoger y difundir buenas prácticas, tanto de gestión interna como de prestación de servicios, propias o en colaboración con el tercer sector u otras administraciones, para favorecer la autorreflexión, el aprendizaje entre iguales, la reproducibilidad a través de la difusión, la rendición de cuentas y la promoción de una cultura de la evaluación. Hasta ahora, se han reconocido cerca de 80 prácticas relacionadas con conceptos como el liderazgo, la innovación, la participación, la planificación, la transparencia, la comunicación, la evaluación, la optimización de recursos, la mejora continua o la sostenibilidad, entre muchos otros.

PROPUESTA 4

Es necesario promover iniciativas de reforma, a pequeña y mediana escala, de la acción de los servicios sociales, y llevar a cabo el análisis y evaluación correspondiente para una posible ampliación. Así, se podrá abrir un debate sobre los servicios sociales que vaya más allá de los principios o los discursos generales del sector y que abarque los problemas concretos y las respuestas posibles.



Actuación en marcha / Se valora. En 2016, el Ayuntamiento puso en marcha, a través del Instituto Municipal de Servicios Sociales, el proyecto Impulsem, con el objetivo de darle una vuelta al papel y el funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales. Recientemente, ha terminado el segundo Plan de Actuación Impulsem, «Impulsem 2020-2023. Plan de proyectos de mejora de la atención en los centros de Servicios Sociales (CSS)». Este Plan planteaba proyectos en cinco ejes: la desburocratización de los centros de servicios sociales, la potenciación de la atención colectiva como parte esencial de la respuesta de los centros, la flexibilización de la organización interna, la vinculación al territorio y el cuidado y la participación de los profesionales en el despliegue del Plan.

De los 17 proyectos planteados inicialmente, ya se han completado ocho, con un logro prácticamente total de los objetivos. Varios proyectos más tendrán continuidad en el próximo Plan de Actuación de los Centros de Servicios Sociales, en algunos casos con un alcance más amplio que el planteado inicialmente. Concretamente, los programas que tendrán continuidad son:

- Tallas Especiales (para identificar y articular medidas de apoyo a aquellos Centros que por su tamaño (muy grandes o muy pequeños) o por la especial complejidad de la población que atienden presentan necesidades singulares.
- SIRIUS: proyecto estructurado en módulos. En el mandato anterior se finalizaron los módulos 0 y 1. Durante este mandato tendrán continuidad el resto de módulos planificados hasta el año 2027.
- Nos Comunicamos. En el mandato anterior se logró el 100% del proyecto, que consistía en un Programa de acción de mejoras. En el mandato actual, las 15 acciones de mejora resultantes se convierten en proyectos en el marco del Programa de proyectos del Ens Comunicamos.
- Los programas SSM Cat, Alimentos con sentido, VEN, Comunitariamente, Acogida 10 y Dir-Gestió continúan en el mandato actual, todos en fase de implantación o gestión del cambio.

Un aspecto de los proyectos que cabe destacar es la metodología participativa que se ha aplicado, y que se ha traducido en la generación de más de 30 espacios de participación vinculados a los distintos proyectos. Así, el Impulsem se ha convertido en un proceso participativo para el desarrollo estratégico de los servicios sociales en Barcelona, el más ambicioso que se ha llevado a cabo nunca en la ciudad, ya que reúne tres dimensiones de la participación: la interna, la externa y la ciudadana.

Más arriba hemos hablado de la nueva Medida de Gobierno de Acción Social, que seguirá incidiendo, como ya lo hiciera la anterior («Impulsando la acción social: territorio, participación y comunidad»), en la reforma de los servicios sociales en la ciudad. Lo hará mediante la consolidación de la acción comunitaria en el seno de los Centros de Servicios Sociales, la incorporación de la vertiente tecnológica y la mejora de procesos de innovación social para la desburocratización, simplificación y mejora de la eficiencia y la incorporación de las lógicas participativas de las personas usuarias de los servicios sociales, por ejemplo, la creación de espacios estables para incorporar voces ciudadanas a procesos de deliberación.

Otros espacios de reflexión y debate sobre el papel y las características de los servicios sociales que se han llevado a cabo últimamente han sido la jornada «Repensar los servicios sociales», a la que nos hemos referido anteriormente, que reflexionó sobre temas como los servicios sociales en los entornos urbanos, el presente y el futuro de los servicios sociales, la garantía de los derechos, la innovación social o la ética de los servicios sociales; o bien las diversas jornadas que se han celebrado en torno al sinhogarismo y que tendrán continuidad durante el presente mandato.

En todo lo relacionado con la evaluación de las políticas sociales, recogido en las propuestas anteriores, la dirección de Servicios de Planificación Estratégica del Área de Derechos Sociales está iniciando una nueva línea de trabajo que consiste en la evaluación del impacto de cada una de estas acciones y que, por tanto, analiza casos concretos, de modo que va más allá de la evaluación de escalabilidad que ya se está haciendo de las medidas transformadoras exitosas.

Esta línea de trabajo se centra en medir el grado de transformación que, efectivamente, provoca una acción determinada sobre el colectivo al que va dirigido, con el objetivo de priorizar la proliferación de unas acciones respecto de otras. En un entorno como el de los servicios sociales, con ingresos limitados y una demanda en continuo crecimiento, es imprescindible hacer este ejercicio de elección, y parece razonable que uno de los criterios principales para hacerlo sea el del impacto que acaba generando sobre los destinatarios de las políticas públicas.

En este sentido, la innovación nos ayuda con nuevas formas de llevar a cabo esta evaluación, como la posibilidad de gestionar un volumen mucho mayor de datos y dimensiones de análisis del que se ha trabajado hasta ahora en ejercicios similares.

06 Voces ciudadanas con experiencias en servicios sociales

El objetivo del grupo es obtener aportaciones de mejora a partir de la experiencia vivencial de personas que han accedido a los servicios sociales. El trabajo realizado este año se ha centrado en las primeras atenciones: cómo ha sido el recibimiento, desde dónde se ha accedido y cuáles son los aspectos que estas personas creen que es relevante comentar.

Tras valorar la experiencia del curso pasado, se propone hacer un cambio conceptual y buscar una diversidad de situaciones en grupos ya constituidos, trasladar las sesiones y conocer sus experiencias y, al mismo tiempo, difundir la actividad del Consejo Municipal de Bienestar Social en el seno de estos grupos.

Resumen de propuestas del Grupo de Trabajo y respuestas del Ayuntamiento de Barcelona

6.1 - Mejoras en la organización de los servicios.	
6.2 - Mejoras en los servicios.	
6.3. - Debe garantizarse una atención especial a niños/as, adolescentes y jóvenes. En los casos de menores de edad que sufran situaciones de violencia intrafamiliar, ya sea directamente o a algún miembro de la familia, es necesario que puedan acceder a los servicios sociales a título individual, sin depender de padres/madres o tutores/as.	
6.4 - Debe informarse a la ciudadanía de lo que son los servicios sociales mediante campañas en el transporte público, redes sociales, CAP, institutos, oratorios y entidades del barrio.	

PROPUESTA 1

<p>Mejoras en la organización de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sobre el acceso y el seguimiento de los servicios sociales, hay que procurar que haya una ventana única para las tareas de tramitación, información y orientación, y potenciar una coordinación interna con el fin de evitar tener que explicar una cuestión concreta más de una vez a varios profesionales. b) Es necesario ampliar el horario de atención de los servicios sociales a las tardes y destinar más profesionales para reducir el tiempo de espera y agilizar los procedimientos. c) Debe garantizarse la presencialidad en los servicios sociales cada vez que una persona quiera ser atendida. Tras la experiencia vivida durante la pandemia, las personas con las que se ha hablado constatan que la atención telefónica no siempre era positiva. d) Sobre la transparencia y la proactividad, se necesita una igualdad de criterios con respecto a los requisitos, para evitar una percepción de arbitrariedad. e) Tiene que realizarse una evaluación cualitativa para mejorar el servicio. f) Hay que trabajar en red y potenciar la prevención, hacer que la información sea fluida, crear grupos de apoyo según las necesidades y establecer una coordinación con los y las agentes del territorio para dar una respuesta integral. g) Sobre la mejora del conjunto de profesionales, es necesario reducir su rotación para que pueda establecerse un vínculo de confianza y confidencialidad, pero de manera que se pueda cambiar de profesional referente con las mínimas consecuencias posibles. 	
---	---

a) **Actuación en marcha.** Como hemos dicho en el apartado correspondiente al Grupo de Trabajo en Servicios Sociales, el Instituto Municipal de Servicios Sociales ha llevado a la práctica el Plan de acción «Impulsem 2020-2023», para la mejora de la atención en los Centros de Servicios Sociales.

Por otra parte, anteriormente hemos mencionado el Plan de Innovación Social que plantea varias medidas de mejora en el horizonte 2024-2027 en el ámbito de la innovación social, aplicada a la prestación de los servicios sociales, con una perspectiva colaborativa y abierta, que incluya los enfoques ético, de género y de diversidad, y que dé continuidad a la anterior Medida de gobierno 2021-2023, «Transformando la realidad para mejorar el bienestar de los vecinos y vecinas de Barcelona», que fue pionera en la administración local. Las líneas de trabajo dibujadas en este Plan (uso de la inteligencia artificial, evaluaciones de impacto, digitalización y transferencia de conocimiento) no solo contribuirán a materializar el concepto de innovación social, sino también a establecer unos servicios sociales más eficaces y organizados.

También en la línea de detectar e impulsar nuevas metodologías de trabajo, desde el CMBS se intenta en todo momento estar dispuesto a nuevos proyectos innovadores. Así, por ejemplo, en mayo de 2024, el Grupo de Trabajo de Servicios Sociales ha convocado una sesión informativa para conocer el sistema de ayudas de la Diputación de Barcelona, el programa Derecho a unos ingresos básicos.

Más arriba hemos mencionado el Centro de Atención Integral (CAI) la Marina, que incorpora la perspectiva comunitaria en la atención social, y que es un ejemplo de esta filosofía de trabajo coordinado, gracias a sus objetivos de atender su zona de influencia desde una óptica integral, reunir, aproximar y facilitar servicios, y simplificar gestiones administrativas, persiguiendo la mejora continua de los modelos de atención y acompañamiento a la ciudadanía. Varios servicios tienen oficinas de manera permanente o hacen usos puntuales. Entre otros, se encuentran el Centro de Servicios Sociales de la Marina, el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD-Proximidad), el Punto de Información y Atención a las Mujeres (PIAD), el Punto de Asesoramiento Energético (PAE), Konsulta'm+22, VilaVeïna, las Redes de Respuesta Socioeconómica (XARSE) y la Oficina Virtual de Atención Ciudadana (OVAC).

Por último, y en cuanto a la petición concreta de una ventana única para tareas de tramitación, información y orientación, cabe mencionar los diversos espacios y mesas de coordinación, como las Mesas de Acción Social en los Distritos, las Comisiones a las escuelas con servicios sociales, las Mesas de Infancia, o los distintos espacios comunitarios con entidades. También cabe destacar los espacios de coordinación singulares en diversos distritos, como la Red de atención a las familias y niños del Raval, en Ciutat Vella, la Red de oportunidades para la infancia y la adolescencia de la Zona Nord, en Nou Barris, o Interxarxes, en Horta-Guinardó.

b) **Actuación en marcha.** Actualmente, se está trabajando en el diseño de la ampliación de las sesiones de acogida VINE en los Centros de Servicios Sociales. Concebidos como una primera atención en grupo, los VINE permiten una atención más ágil y un tiempo de espera menor al de las visitas individuales, a través de la atención a varias personas en una única sesión.

Por otra parte, actualment el horario de los Centros de Servicios Sociales incluye una tarde de atención presencial.

c) **Actuación en marcha.** Aunque en determinados casos muy acotados de baja intensidad, de seguimiento puntual y otras situaciones similares se puede ofrecer una entrevista telemática, la atención social se hace casi siempre en modalidad presencial.

d) **Actuación en marcha.** El ya mencionado Plan Impulsem plantea algunos proyectos orientados a unificar criterios en la prescripción de servicios y recursos.

Un ejemplo de estos recursos es el proyecto Aliments amb sentit. Se trata de un proyecto ya identificado en el anterior Impulsem (el proceso de reflexión y acción sobre los centros de servicios sociales impulsado por el Instituto Municipal de Servicios Sociales en 2016) para la revisión y simplificación de la gestión de los ayudas por alimentos, con los objetivos de implantar un modelo organizativo que dé respuesta a las necesidades actuales, definir criterios de acceso del recurso y temporalidades asociadas y diseñar un circuito/procedimiento para con la prescripción y renovación del recurso.

e) **Actuación en marcha.** El Ayuntamiento de Barcelona dispone de varios mecanismos de recogida para evaluar sus servicios. El Ómnibus Municipal es una encuesta periódica que se hace a una muestra de 1000 ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años para valorar cualitativamente diversos servicios, entre los que se encuentran los Centros de Servicios Sociales. Asimismo, el IRIS,

el buzón para recoger quejas y sugerencias de la ciudadanía, es objeto de análisis para detectar aspectos de mejora en la gestión municipal.

f) Actuación en marcha. Se están desarrollando nuevos espacios de trabajo en red e innovando con proyectos integrales con perspectiva comunitaria, como los mencionados Comunitariament y CAI la Marina. Por otra parte, en la actualidad se está trabajando en la creación de espacios de trabajo para el desarrollo transversal y diverso de la labor del Grupo de Trabajo de Voces ciudadanas, que abrazarán los ámbitos de la gente joven, los hombres solos, las personas mayores y las familias.

g) Se valora. La rotación de las personas profesionales en los puestos de trabajo obedece a causas muy diversas y no siempre se puede limitar, dado que es un derecho reconocido. En ocasiones, los cambios responden a decisiones personales que toman los propios profesionales y, en otros casos, desde el Instituto Municipal de Servicios Sociales se valora la conveniencia de relevar a sus equipos, renovarlos o reorganizarlos. Sea como fuere, y así como ocurre en otros sectores, el cambio de profesionales de referencia no debe afectar al seguimiento y tratamiento de las situaciones de las personas atendidas: hay mecanismos de coordinación y de trabajo colaborativo, sistemas de registro y de traspaso de información que garantizan que no se pierda calidad en el servicio; incluso, en algunos casos, la rotación de profesionales puede significar una mejora en la prestación de los servicios.

PROPUESTA 2

Con respecto a las mejoras en el servicio:

- Debe garantizarse la figura mediadora en relación con cuestiones lingüísticas y culturales para evitar posibles conflictos provocados por el desconocimiento de ambas partes. Es necesario integrar servicios jurídicos y psicológicos.
- Es necesario mejorar las competencias del conjunto de profesionales, facilitándoles formación sobre la diversidad social actual y proporcionándoles las herramientas necesarias para ofrecer una buena atención. Asimismo, con respecto a la asertividad, hace falta empatía, evitar prejuicios y que se fomente el empoderamiento de la ciudadanía.



Actuaciones en marcha. Desde el Instituto Municipal de Servicios Sociales se planifica y supervisa el programa de formación específica dirigido a su personal. Se trata de un programa de acciones formativas especializadas dirigidas de manera específica a los distintos perfiles profesionales de los Centros de Servicios Sociales. Además, el Ayuntamiento ha puesto en marcha el programa de Valores corporativos, que persigue la mejora en relación con los valores identificados como propios por el personal municipal: la agilidad, la amabilidad, el compromiso de servicio público, la claridad y la cocreación.

El Servicio de Traducción y Mediación de la Dirección de Inmigración y Refugio ofrece desde hace años un servicio de mediación específicamente dirigido a los servicios sociales y otros servicios municipales. Asimismo, el Instituto Municipal de Servicios Sociales facilita formación continuada a los y las profesionales de los equipos de los Centros de Servicios Sociales.

Además, se trabaja de manera estrecha con el Departamento de Interculturalidad y Pluralismo Religioso, para el asesoramiento en cuanto a participación diversa y plurilingüismo, con el fin de resolver y evitar conflictos y dar una respuesta más precisa a las necesidades de todo el mundo. En este sentido, cabe destacar la aprobación de la Medida de Gobierno «Avanzar hacia la interculturalidad. Instrumentos y mecanismos de gobernanza». Esta medida pone de manifiesto el compromiso institucional con la interculturalidad y la integración de esta perspectiva en el conjunto de la acción de gobierno municipal mediante la mejora de los instrumentos de gobernanza una vez se ha constatado la necesidad de dar un salto cualitativo en el despliegue de políticas con perspectiva intercultural, mediante el refuerzo de los instrumentos y los mecanismos que permitan profundizar en la mirada transversal y territorial, para que el Ayuntamiento se convierta en una institución más intercultural.

PROPUESTA 3

Debe garantizarse una atención especial a niños/as, adolescentes y jóvenes. En los casos de menores de edad que sufran situaciones de violencia intrafamiliar, ya sea directamente o a algún miembro de la familia, es necesario que puedan acceder a los servicios sociales a título individual, sin depender de padres/madres o tutores/as.



Se valora. La Ley orgánica de protección integral a la infancia y la adolescencia ante la violencia, conocida como LOPIVI, señala que todos los profesionales que trabajan con niños y adolescentes deben tener una escucha activa y darles voz, y menciona la necesidad de que todo servicio que atienda a niños/as y adolescentes disponga de la figura de un delegado de protección y bienestar para garantizar la prevención de las situaciones de violencia.

El Ayuntamiento de Barcelona tiene por competencia delegada los Servicios de atención a la infancia y la adolescencia. Actualmente, se está poniendo en marcha un nuevo modelo organizativo, de atención y metodológico, para mejorar la atención que dan estos servicios, así como una nueva unidad de atención psicoterapéutica especializada en la atención al trauma. En esta unidad se trabajará con padres/madres y niños/as, de forma conjunta o diferenciada, en función de su situación y velando por su integridad e intimidad.

PROPUESTA 4

Debe informarse a la ciudadanía de lo que son los servicios sociales mediante campañas en el transporte público, redes sociales, CAP, institutos, oratorios y entidades del barrio.



Actuación en marcha. El Departamento de Comunicación del Área de Derechos Sociales está trabajando en un nuevo plan de comunicación de los servicios sociales. Este Plan busca sustituir el enfoque actual de tipo asistencialista por uno más basado en el acompañamiento a las personas.

Por otra parte, el Instituto Municipal de Servicios Sociales lleva a cabo una actualización periódica de la información y los servicios de los Centros de Servicios Sociales en seis idiomas (catalán, castellano, inglés, francés, árabe y urdu), disponible en soporte web y en trípticos distribuidos en papel en los distintos equipamientos de la ciudad.

Desde otro punto de vista, son muy diversas las actividades e iniciativas de difusión, ya estén organizadas directamente por los servicios municipales o bien consistan en la participación en iniciativas organizadas por terceros (como la Red de atención a personas sin hogar o el proyecto Apropa Cultura, entre otros muchos). A modo de ejemplo, se pueden destacar algunas, como las varias jornadas que se han dedicado al sinhogarismo («Sinhogarismo en Barcelona. Políticas públicas en el ámbito local» [2023] y las Jornadas de Accesibilidad y Diversidad «El Hogar de Todas». Sinhogarismo y Cultura [2024]) o las jornadas «Repensar los servicios sociales. Barcelona ante las crisis» (año 2021). Asimismo, se han editado diversos materiales, como el manual *La perspectiva de gènere i l'atenció a les violències masclistes des dels serveis socials: dossier de formació*, o los distintos artículos divulgativos y de actualidad publicados en la revista digital social.cat, que dan una visión amplia de la actividad de los servicios sociales. El Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento también participa en congresos y encuentros internacionales, como el Mobile World Congress, el primer Congreso Internacional del Derecho de la Discapacidad (celebrado en Barcelona) o la VIII Jornada de Reconocimiento a las Buenas Prácticas Sociales, por mencionar algunos de los más recientes.

El Ayuntamiento de Barcelona también es miembro de la European Social Network, la principal red europea en el ámbito de los servicios sociales, formada por 140 organizaciones de 35 países, cuya misión es avanzar en el intercambio de conocimiento en servicios sociales públicos en colaboración con la salud, la educación, la vivienda, el empleo y la inclusión social, para beneficiar a las personas y las comunidades mediante políticas y prácticas innovadoras y más avanzadas.

En el ámbito internacional, el Ayuntamiento también forma parte de Eurocities, una red de ciudades fundada en 1986 que reúne 130 municipios, y en la que participa en varios grupos de trabajo (muy especialmente en el SAF, Social Affaires Forum).