

Impulsant l'acció social: territori, participació i comunitat



Mesura de govern
Novembre 2021

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI



**Ajuntament
de Barcelona**

Índex

1. Emmarcament i justificació	4
2. Els antecedents de la mesura	8
2.1 L'“Impulsem!”	8
2.2 El context de pandèmia	10
3. Marc conceptual:	13
3.1 Acció social i comunitària	14
3.2 Participació	20
4. Marc normatiu: Llei de serveis socials i pla estratègic de la Generalitat	24
5. La mesura de govern: objectius, àmbits estratègics i actuacions	26
5.1 Objectius generals de la mesura d'acció social	26
5.2 Objectius específics	27
5.3 Àmbits estratègics	28
5.3.1 La perspectiva comunitària en els serveis socials bàsics	28
- Comunitàriament	28
- Centre de Vida Comunitària Porta Trinitat	32
5.3.2 Acció social territorial:	35
- Taules d'acció social de l'acord ciutadà	35
- Projectes per articular l'acció social territorial	39
5.3.3 Participació	42
- Grups focals dels Centres de Serveis Socials	42
- Creació d'un grup de treball de participació en el Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)	48
6. Governança	50
7. Pressupost	52

1. **Emmarcament i justificació**

La mesura de govern “Impulsant l’acció social: territori, participació i comunitat” respon a la necessitat d’aprofundir en el procés de transformació del sistema de serveis socials bàsics de la ciutat de Barcelona, en el marc d’un paradigma de protecció social que es basa en la participació ciutadana, la incorporació de la perspectiva comunitària i la permeabilitat dels serveis públics.

Els sistemes de serveis socials bàsics que avui coneixem tenen les arrels dins d'un marc conceptual, una lògica i un funcionament provinents dels models de seguretat social concebuts a la segona meitat del segle XX. A partir de la dècada dels anys 60, a una part d'Europa es planteja que els serveis socials han de constituir el quart pilar de l'estat del benestar i, per tant, han de formar part de l'entramat institucional que garanteix els drets socials. Aquest model de previsió social contributiva està contraposat al model de beneficència del segle XIX. El canvi suposa la introducció d'un règim d'accés per part de la ciutadania a les diverses prestacions o serveis i comporta la transició d'un model fonamentat en la caritat a un altre que se centra en el reconeixement dels drets. Com veurem, malgrat aquest plantejament teòric, els serveis socials continuen tenint un paper molt rellevant a l'hora de cobrir les mancances del model de previsió social contributiva.

Ens situem, per tant, en un model de prestació social que presenta límits en la cobertura de les necessitats de sectors importants de la població. Aquesta cobertura de necessitats ha estat sempre condicionada a l'adhesió de les persones ateses a un objectiu últim d'integració en el mercat laboral com a forma única i legítima d'obtenció de recursos econòmics. Així mateix, tampoc s'adequa a la composició social i econòmica diversa que hi ha a molts barris de les ciutats. Les prestacions no contributives, malgrat la seva existència, en general han estat considerablement menors i no han estat prou desenvolupades. Per tant, és un model que deixa de banda sectors rellevants de la societat que no viuen del treball formal o estrictament mercantil, com ara un sector important de dones, persones amb situació administrativa irregular o persones en situació d'exclusió social. També pot donar nivells de protecció molt febles en quantia i durada a persones inserides de manera precària en el mercat laboral regular (temporers, a temps parcial, en ETT, becaris, en pràctiques, falsos autònoms o autònoms dependents).

Actualment ens trobem en un context en què el sistema de protecció social no garanteix l'efectiu assoliment dels drets socials en una sèrie d'àmbits que són cabdals per promoure el benestar de la ciutadania. Aquesta mancança dificulta i fa més complexa la capacitat d'incidència dels serveis socials bàsics de la ciutat, que es troben amb dificultats per assimilar totes les seves funcions, d'una banda, i on es veuen sobrepassats per atendre unes necessitats que no responen estrictament al seu rol, de l'altra.

Podem parlar, per exemple, de la manca de polítiques públiques en l'àmbit de l'habitatge. L'accés a l'habitatge està condicionat a un funcionament en què el preu està fixat pel mercat privat, que el percep com un bé d'inversió, i en què les administracions tenen competències limitades per regular-lo i escassa capacitat financera per incidir-hi. El marc legislatiu, més procliu a la defensa de la propietat i el lliure mercat que a fer efectiu el dret constitucional a l'habitatge, no ofereix una protecció adequada a les persones vulnerables que, en situació sobrevinguda de manca d'ingressos per continuar pagant el lloguer o la hipoteca, sovint cerquen acompanyament en els serveis socials bàsics, que no disposen d'eines adequades ni són prou capaces per revertir aquestes situacions. L'abordatge integral d'aquesta situació es fa inviable, atesa la naturalesa estructural de la problemàtica.

Un altre àmbit important que cal tenir en consideració a l'hora de contextualitzar la tasca dels serveis socials bàsics són les polítiques d'ocupació. El pacte social que es basava en la satisfacció de les necessitats mitjançant una feina remunerada i la seguretat social contributiva, si bé mai ha arribat a certes capes de la població, avui està trencat. L'accés a un lloc de feina ja no representa per se una font d'ingressos suficient per cobrir les necessitats materials. La pobresa assalariada existeix quan les persones treballadores no poden atendre les seves despeses amb els seus salaris directes o indirectes. La crisi del 2008 ha agreujat una sèrie de problemàtiques estructurals que sobrepassen la capacitat de les polítiques socials conjunturals i uns serveis socials pensats com la "darrera xarxa de protecció". La precarietat econòmica no només es dona en àmbits de desocupació, sinó que persisteix com a realitat per a moltes treballadores assalariades, per la qual cosa el model de "previsió social contributiva" que mencionàvem abans també queda obsolet.

Garantir uns ingressos mínims a les llars amb independència del seu vincle previ amb el mercat laboral ha esdevingut una urgència. Els darrers anys, les polítiques de garantia de rendes han avançat a Catalunya gràcies a l'inici del desplegament de la Renda Garantida de Ciutadania a Catalunya. Més recentment, l'Ingrés Mínim Vital ha suposat un canvi de plantejament important, en assumir l'Institut Nacional de la Seguretat Social una prestació no contributiva adreçada a tota la població. No obstant això, aquestes polítiques han tingut nombroses dificultats pel que fa a la implementació, cosa que revela alhora les mancances d'una administració que té un llarg recorregut de millora pel que fa als mecanismes d'interoperabilitat de dades, l'agilitat dels procediments i la comunicació amb la ciutadania, per esmentar-ne algunes. La seva capacitat de cobrir les necessitats dels sectors de la població que pateixen les condicions socioeconòmiques més desfavorables ha estat clarament insuficient. Finalment, des d'una perspectiva conceptual, tot i que cada cop són més les veus que reclamen avançar cap a una renda bàsica, aquests tipus de prestacions no s'han plantejat des d'un paradigma d'universalitat, plantegen mecanismes de condicionalitat i sovint generen trampes de la pobresa.

Podem dir que el dèficit en el desplegament dels drets socials a les darreres dècades en l'àmbit legislatiu i la manca de cobertura universal dels sectors que pateixen més desigualtats socioeconòmiques mantenen certa empremta del model de beneficència en els serveis socials bàsics d'avui en dia. Les possibilitats i les limitacions del rol que duen a terme els serveis socials bàsics estan estretament relacionades amb la regulació d'altres drets, com el dret a l'habitatge que hem mencionat, o la protecció a la infància, per exemple. Tot i l'expansió i la modernització que s'ha dut a terme, es continua percebent el mandat social "d'atendre els pobres" a partir d'un model assistencial de prestacions sota una sèrie de criteris i condicionaments. Aquesta imatge benefico-caritativa i aquesta praxi, a vegades reactiva i assistencialista, ha afavorit alhora l'assimilació dels serveis socials bàsics en una mena de calaix de sastre on se situen aquelles polítiques "adreçades als pobres", contribuint així als efectes d'estigmatització de les persones i del sistema mateix.

La insuficient protecció social i la manca d'actuació sobre les causes que generen desigualtat tensionen els serveis socials bàsics, que es veuen permanentment

confrontats a situacions en què només semblen possibles respostes pal·liatives. Els serveis socials del segle XXI reivindiquen la incorporació cada cop més ferma i decidida d'elements com ara la participació, l'apoderament de les persones i el desplegament d'una acció social i comunitària amb una perspectiva de transformació social. És imperatiu remarcar que la missió dels serveis socials bàsics és atendre les persones que pateixen dificultats per poder desenvolupar i projectar la seva vida sense els entrebancs que presenten les desigualtats socioeconòmiques, i no simplement tramitar prestacions i ajuts. L'assimilació en exclusiva d'aquest rol situa en segon terme la funció d'acompanyament i de creació de vincle, burocratitzant les respostes i emfasitzant excessivament el component individual, des d'una lògica reduccionista.

Cal aprofundir en un canvi de rumb en l'activitat dels serveis socials bàsics, en la direcció que hem estat anunciant. L'aposta estratègica comporta l'impuls de transformacions en la metodologia de treball, en la visió global i en la concepció de l'acció social. Al mateix temps, podríem dir que assistim a certa crisi pel que fa a les xarxes relacionals que històricament han estat les principals fonts de cures i suports. Vivim, dins i fora del nostre context municipal, un moment de desarticulació social i comunitària als barris i un canvi en la centralitat de la unitat familiar extensa que fa de la incorporació de la perspectiva comunitària, a part d'una aposta estratègica, una necessitat.

En aquest àmbit veiem una afectació principal sobre les dones, que són les que històricament han dut a terme les tasques reproductives i de cures a les famílies i comunitats. Això es trasllada, per exemple, al fet que la gran majoria de les famílies monoparentals que recorren als serveis socials són, en realitat, monomarentals.

Cal destacar, tot i aquesta tendència general de la societat cap a l'individualisme, que a la nostra ciutat existeix una llarga tradició pel que fa a la cultura associativa i de suport mutu viva a molts barris, com s'ha pogut veure de manera clara en la resposta a la pandèmia. Aquest teixit social de la ciutat, de naturalesa diversa, és un agent clau en la construcció d'un sistema de polítiques socials comunitàries, tot i que amb diferències d'intensitat entre barris.

2. Els antecedents de la mesura

2.1 L'“Impulsem!”

L'any 2016, l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) porta a terme el projecte “Impulsem!”, un procés de reflexió i acció sobre els Centres de Serveis Socials (CSS) per construir una nova visió de futur. En aquell context, set anys després de la creació de l'IMSS, s'evidencia que la sortida macroeconòmica de la crisi del 2008 està deixant enrere molta gent; existeix una mutació de l'emergència d'habitatge de la crisi hipotecària a la dels lloguers i un empobriment de les llars més joves. Es fa palesa de manera clara la transmissió intergeneracional de la pobresa.

El projecte “Impulsem!” treballa de manera participativa la identificació i el desenvolupament d'estratègies i orientacions per tal de repensar el rol i el funcionament dels CSS de la ciutat. L'objectiu principal era ressituar i aprofundir en una praxi i uns principis orientadors que superessin la lògica assistencial, burocràtica i estigmatitzant, tot avançant cap a un model basat en els CSS com a eines permeables, al servei dels drets de la ciutadania i la justícia social.

Les línies estratègiques es podrien resumir en aquests cinc punts:

- Contribuir a l'avanç del sistema de serveis socials cap a un sistema d'universalitat completa de drets socials.
- Recuperar temps per a la intervenció social: eliminar la burocràcia.
- Fer de l'atenció grupal i el treball comunitari una part essencial de la resposta dels CSS.
- Desenvolupar una organització més senzilla i flexible.
- Reforçar la vinculació dels CSS amb l'acció social dels barris.

Aquesta mesura de govern forma part d'aquest procés de reorientació que posa l'acció social i l'acció comunitària com un dels eixos vertebradors de l'activitat dels centres. Una característica imprescindible per a aquesta transformació és la porositat dels centres, la seva capacitat d'interactuar i generar propostes compartides a cada

territori, juntament amb els diversos agents socials. D'altra banda, la participació de les persones que són ateses als serveis socials és un altre aspecte clau, tot incorporant-ne les valoracions i propostes. No podem parlar de permeabilitat o porositat sense establir mecanismes que ens permetin garantir que es reculli la veu de les persones. Les persones, per tant, han de ser subjectes d'aquest canvi i participants del seu pas pels serveis públics. Hem d'obrir molt més els centres a la ciutadania.

L'eclosió de la pandèmia de la covid-19 al mes de març de 2020 i les conseqüències socioeconòmiques derivades del confinament van obligar a multiplicar l'activitat dels CSS de manera significativa i sobtada. Els Centres de Serveis Socials de la ciutat de Barcelona van atendre un total de 56.192 persones des de l'aparició de la covid-19, entre el passat 16 de març i el 30 de setembre del 2020; un 67 % d'aquestes 56.192 persones han estat dones i el 41 % tenen entre 31 i 50 anys. Es tracta d'una xifra elevada si es té compte que es tracta d'un període de sis mesos i mig, i que durant tot l'any 2019 s'hi van atendre prop de 90.000 persones. Entre els mesos de març i setembre, l'Ajuntament ha atorgat 28.360 ajuts extraordinaris per valor de 13,01 milions d'euros, més del doble que l'any anterior. Al voltant del 30 % de les persones ateses durant la pandèmia no havien anat mai abans als serveis socials bàsics, o bé feia més d'un any que no ho havien necessitat. Aquesta dada posa de relleu la insuficiència de la protecció social desenvolupada anteriorment. Aquestes persones van necessitar ràpidament un suport atesa la seva situació de precarietat, que no els va permetre afrontar la interrupció de l'activitat econòmica, entre d'altres factors. La pandèmia ha agreujat significativament la situació socioeconòmica de moltes persones, i això s'ha traduït en la necessitat de donar resposta a una pressió assistencial molt elevada. Aquesta xifra s'ha mantingut en nivells molt més alts que abans de la pandèmia i s'observa un creixement sostingut en els ajuts d'allotjament d'emergència.

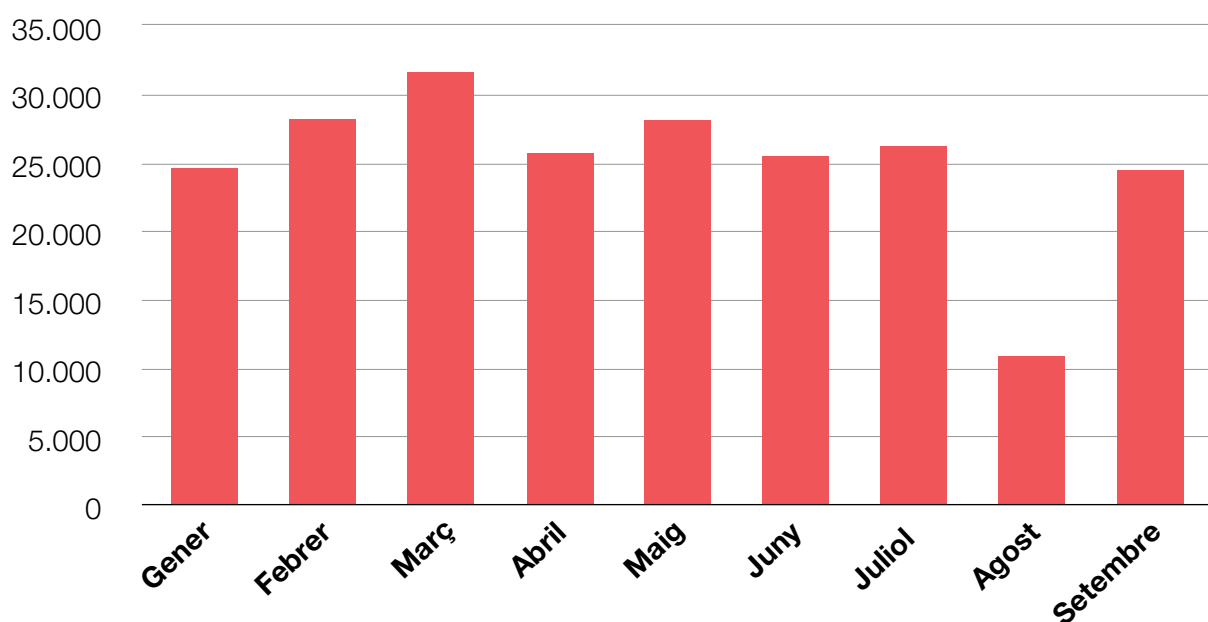
Pel que fa a les desigualtats de gènere, la pandèmia ha tingut més incidència en les dones per una sèrie de factors. Tant l'àmbit social com el sanitari són espais laborals feminitzats i són també dels que han estat més exposats al virus. També les tasques de cura familiars fan augmentar l'exposició i el risc. A més, hem vist com, especialment amb el confinament, han augmentat els casos de violència masclista a les llars. L'impacte de la pandèmia també ha aguditzat la feminització de la pobresa, un fenomen que ja s'expressava en diversos àmbits abans de la pandèmia, com ara per la bretxa salarial de gènere que existeix en detriment de les dones. El creixement, en un context postpandèmic, en la feminització dels contractes temporals i dels contractes a temps parcial també demostra certa tendència d'empitjorament de les condicions socioeconòmiques de les dones.

La pandèmia també va tenir un impacte sobre tota aquella atenció que es fa de manera presencial, si bé hem de destacar que, com a serveis essencials, els serveis socials bàsics no van interrompre mai la seva activitat, tot definint plans de contingència adaptats a cada moment per garantir la màxima continuïtat, fins i tot en els moments de més incertesa i afectació sanitària. Així, durant la primera fase de l'estat d'alarma es van mantenir oberts nou centres de manera presencial, organitzant els equips per donar cobertura a la ciutat i protegint-los de possibles contagis generant "equips bombolla". Així mateix, durant tot el procés de l'escalada postconfinament es van dur a terme una sèrie d'actuacions i de recursos extraordinaris per garantir la continuïtat: desplegament de mitjans telemàtics i d'atenció telefònica, allotjaments addicionals per a persones sense llar, increment en els ajuts econòmics de la població atesa, continuïtat de l'atenció domiciliària en tots aquells casos necessaris i un pla de xoc social de 35 milions d'euros. Dins d'aquest pla, 18 milions van anar a crear un fons d'emergència social per a les famílies que es trobaven en una situació econòmica complicada, així com la duplicació dels ajuts atorgats. Aquests ajuts, d'entre 200 i 475 euros mensuals segons la renda i el nombre de membres de la família, es van atorgar per mitjà de la targeta moneder Barcelona Solidària.

Agregant el conjunt d'ajuts econòmics en els diversos àmbits, el 2020 van augmentar un 128 % respecte del 2019; es va concedir un valor de 46,5 milions d'euros durant el primer any de la pandèmia.

Pel que fa al darrer balanç del tercer trimestre de 2021, es pot destacar que, des de la irrupció de la pandèmia, les persones ateses als CSS han augmentat un 22 %.

Evolució de les atencions realitzades pels CSS



Hem d'assenyalar també que les característiques de la covid-19 i les mesures sanitàries preses per contenir-ne la transmissió (especialment la reducció d'aforament a causa de la distància física) ha dificultat sovint la posada en marxa o el manteniment d'actuacions comunitàries, tot fent-les més necessàries que mai, al mateix temps. L'esclat de la pandèmia, però, també ha provocat una reacció associativa i de suport mutu veïnal que s'ha materialitzat en la creació de moltes xarxes de suport, rebostos solidaris o altres iniciatives promogudes per entitats socials. L'Ajuntament va atorgar ajuts per valor de prop de 600.000 euros a 57 entitats socials de barri i xarxes de suport veïnal de tota la ciutat, que han mantingut en funcionament dispositius extraordinaris d'alimentació durant la pandèmia. En aquest sentit, ja al mes de març del 2020, es va presentar el projecte Alimenta, amb l'objectiu de crear un nou model d'alimentació social. La finalitat d'aquesta col·laboració publico-social és la cooperació i el treball en xarxa entre l'Ajuntament de Barcelona i les entitats, les referents ja existents de l'alimentació social i el teixit empresarial alimentari de la ciutat.

Si comparem el període que va d'abril del 2019 a març de 2020, sense covid-19, i entre l'abril de 2020 i el març de 2021, que és el primer any amb pandèmia, podem veure un augment considerable en la demanda de tot allò relacionat amb l'alimentació:

- El nombre de persones ateses als diversos menjadors socials de la ciutat ha passat de 14.002 a 17.482.
- El nombre de persones ateses, sumant els serveis d'Àpats en companyia i Àpats a domicili, ha passat de servir 829.663 a 1.310.986 àpats.
- Els ajuts d'urgència en concepte d'alimentació gestionats mitjançant els CSS han passat de 10.818 a 29.000. Només durant el primer trimestre de 2021, ja s'han atorgat 8.859 ajuts en concepte d'alimentació per valor d'1.890.886 €.

3. Marc conceptual

En aquest apartat entrarem en la definició dels conceptes clau d'aquesta mesura de govern, com ara l'acció social i comunitària, la participació, la permeabilitat, la porositat i l'atenció centrada en les persones. Un vessant important d'aquesta mesura de govern és l'aprofundiment en el canvi de paradigma en l'atenció social i en la metodologia de treball dels equips. El marc conceptual és l'eina que ens ajuda a identificar i explicar els conceptes que ens permeten orientar la trajectòria dels serveis socials bàsics de la ciutat.

Què entenem per acció social i comunitària?

L'acció social ha estat àmpliament conceptualitzada i definida en els diversos camps de les ciències socials, especialment la sociologia. Fa referència a diverses maneres d'entendre com les accions de les persones sobre l'esdevenir col·lectiu, i de la societat sobre els individus, poden configurar i orientar el canvi social.

Està caracteritzada per diversos principis orientadors que promouen el desenvolupament i l'autonomia de les persones, especialment aquelles que tenen més dificultats per garantir l'exercici efectiu i l'ampliació dels seus drets socials i de ciutadania. L'objectiu de l'acció social desenvolupada i promoguda pels equips d'atenció social bàsica ha de ser el de construir una societat més equitativa, inclusiva i amb un alt grau de cohesió social.

L'acció social no es pot entendre sense el protagonisme de les persones i les comunitats. Aquesta lògica respon a un element important: no s'ha d'intervenir a les comunitats, sinó que s'ha de construir amb les comunitats i, per tant, la ciutadania, en la seva relació amb els equips d'atenció social bàsica, no ha de ser usuàries passives dels serveis, sinó que han de participar en la consecució dels seus drets. L'acció social, per tant, també implica construir i articular el vincle social comunitari mitjançant l'acompanyament, l'enxarxament i el desplegament del treball sociofamiliar, grupal i comunitari.

La superació del paradigma assistencial i reactiu comporta la incorporació d'una visió transformadora de l'acció social i, per tant, l'abandonament de la visió del "fracàs" personal de les persones participants dels serveis. Es tracta, doncs, de deixar de respondre únicament sobre les conseqüències i apuntar també cap a les causes.

Què vol dir introduir la perspectiva comunitària als Serveis Socials Bàsics?

El marc conceptual de la perspectiva comunitària als serveis socials bàsics s'ha desenvolupat en el marc del Comunitàriament, un projecte iniciat el 2017 i que

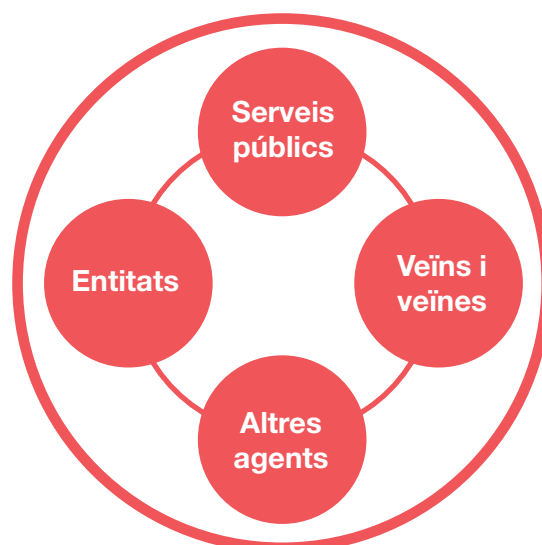
actualment es troba en una segona fase d'implementació, i emmarcat en el procés de reflexió Impulsem!

En el transcurs d'aquest mandat, i amb l'aprovació d'aquesta mesura de govern, aquest projecte deixa enrere la fase de formació i passa a la fase d'implementació. En aquest procés de formació, hi van participar un total de 736 professionals dels 40 CSS; va servir per disposar d'un espai de reflexió i de treball en equip per anar perfilant i adaptant la mirada cap a unes polítiques socials comunitàries.

Una de les parts més importants d'aquesta fase, i que delimita el marc conceptual amb el qual es durà a terme el projecte a la segona fase d'implementació, és l'elaboració de la Guia Marc d'Intervenció Comunitària als CSS.

Prenent com a referència la guia, definim l'acció comunitària com aquell procés orientat a l'autoorganització d'una comunitat per definir-ne les necessitats i per impulsar iniciatives que hi donin resposta. La comunitat està formada pel veïnat, els serveis públics, el teixit associatiu i altres agents que es troben dins d'un territori específic: el barri. És important puntualitzar, de la mateixa manera que ho hem fet quan hem abordat el concepte d'acció social, que el concepte de comunitat està disputat i es pot definir i teoritzar de moltes maneres diferents; aquesta és la definició amb la qual treballem al llarg del cos d'aquesta mesura.

Comunitat/barri



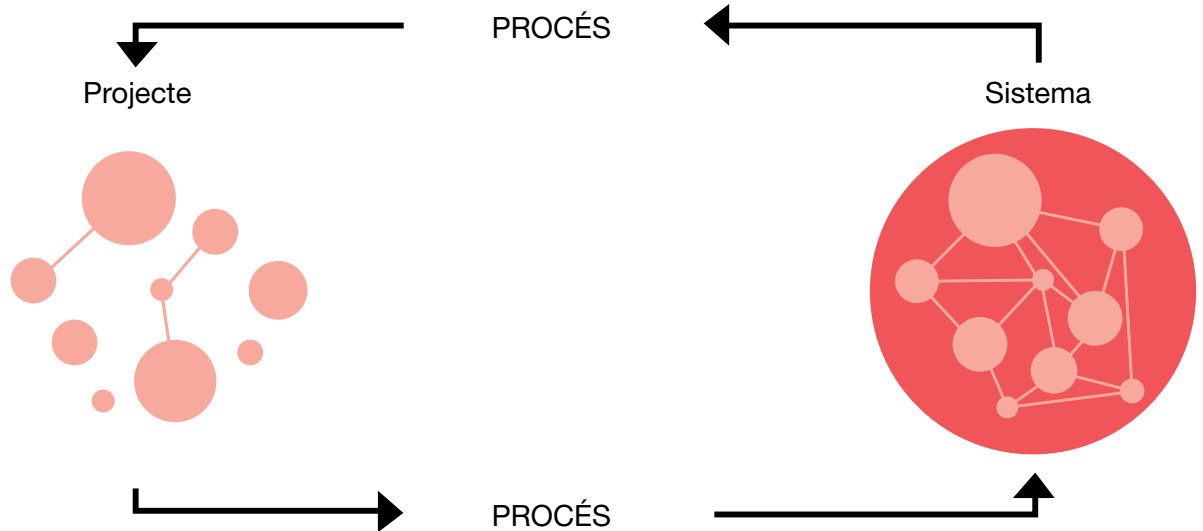
Les accions comunitàries tenen una sèrie de trets característics que es resumeixen en els següents: la participació social; els objectius d'apoderament i autoorganització; la igualtat d'oportunitats; i les relacions basades en la cooperació i l'articulació de projectes que vagin més enllà dels interessos individuals i que busquin la incidència social. Aquests principis i valors són els que regeixen les accions comunitàries, que consisteixen més aviat a desplegar processos relacionals que no pas a establir una seqüència lògica d'actuacions concretes. Per això, tenir una orientació comunitària comporta revisar la relació amb l'entorn i la metodologia de treball; no es tracta d'impulsar un llistat de d'encàrrecs.

Per dur a terme l'acció comunitària dels serveis socials bàsics, es tracta de reforçar les diverses modalitats d'atenció social:

- **Individual:** Des de la relació individual podem afavorir canvis en la visió que tenen les persones respecte de si mateixes i respecte de les relacions que estableixen amb els altres. L'atenció individual pot ser, així, comunitària, i tenir aquesta perspectiva.
- **Grupal:** Els processos comunitaris no poden prescindir del treball en grup i de la promoció de dinàmiques de grup. És des de la intervenció grupal que podem organitzar la comunitat i canviar l'imaginari col·lectiu sobre les capacitats i necessitats que té.
- **Treball en xarxa:** La intervenció comunitària, des de l'àmbit institucional de l'Administració pública i de treball en xarxa, ha de prioritzar que els CSS promoguin el coneixement i el reconeixement del territori on estan inserits. Els i les professionals han de conèixer i utilitzar tot el que estigui a l'abast del seu territori d'incidència per poder establir un marc de referència espacial, i també per aprofundir en el coneixement mutu amb els actius que hi ha. No obstant això, la pandèmia ha obert la línia del treball en línia extraterritorial, que pot enriquir el treball territorial aportant més fàcilment expertesa especialitzada de fora.

Quan parlem d'acció comunitària, per tal de tenir una visió més sistèmica i entendre les diverses dimensions que té, també hem de diferenciar entre projecte, procés i sistema:

- **Projecte comunitari:** fet col·lectivament per actors diversos que es doten d'una metodologia, d'una manera de fer i relacionar-se amb l'objectiu de donar respostes col·lectives a problemes socials.
- **Procés comunitari:** procés relacional que té la intencionalitat de construir comunitat/barri, generar poder i autoorganització en la població.
- **Sistema comunitari:** conjunt d'actors concrets que es coneixen i reconeixen entre ells, comparteixen projectes i tenen certes característiques d'estabilitat i legitimitat.



Principis operatius

S'han definit una sèrie de principis operatius que acompanyaran els centres i professionals a l'hora de desplegar aquest projecte.

- **Articulació dels nivells de treball.** El conjunt dels CSS de la ciutat comparteixen la mateixa visió, marc conceptual i metodològic, però poden treballar de manera diferenciada segons les diverses situacions dels CSS. Aquesta diferenciació guarda relació amb les característiques del territori (agents socials al territori, espais de treball compartits, nivell d'enxarxament), les necessitats identificades i l'experiència i les competències prèvies dels equips professionals en treball comunitari. Es concreten, pel que fa als continguts, en tres nivells de treball: en un CSS específic, en un conjunt de CSS –organitzats segons diversos criteris i que tenen en compte el diagnòstic del seu entorn– i, finalment, en l'àmbit transversal en tots els 39 CSS de la ciutat.

- **Definició d'itineraris.** Tenint en compte el punt anterior, es planteja definir uns itineraris segons perfils de CSS tot establint quatre grups diferenciats. Les agrupacions per territori es fan tenint en compte si els CSS tenen més o menys incorporada la perspectiva comunitària, així com si es troben en territoris amb més o menys complexitat i oportunitats. Aquesta classificació ens permet donar resposta a la singularitat dels CSS i, alhora, aprofitar les sinèrgies i complementaritats entre ells. Cada itinerari proposa una estratègia per poder desenvolupar objectius específics que siguin compartits per diversos CSS amb l'objectiu general d'aconseguir incorporar estructura i metodologia comunitària a cada CSS.

- Construir i posar a disposició dels CSS una caixa d'eines per tal de tenir una sèrie d'instruments per complir els objectius de treball en cada cas:

Supervisió de projectes; tasques de revisió i suport en aspectes com ara la relació dels CSS amb el territori, la incorporació de la participació ciutadana o potenciar la permeabilitat dels centres.

Acompanyament presencial en el desplegament dels projectes comunitaris dels CSS.

Formació en líders comunitaris i experiències significatives; promoure una formació adaptada a les necessitats i les demandes dels CSS.

Instruments d'avaluació; establir criteris que permetin avaluar els projectes per tal de mesurar l'impacte en el benestar i l'apoderament de la ciutadania.

Governança

S'estableix un sistema de direcció i governança basat en un lideratge clar i visible per part de la Comissionada d'Acció Social, la Gerència de l'IMSS i la Direcció d'Atenció Social, territorial i comunitària, amb participació d'altres figures de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, i també altres àrees de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta governança comporta:

- Una Direcció corresponsable entre l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona i la Direcció de Serveis d'Acció Comunitària de l'àrea d'Educació, Cultura, Ciència i Comunitat, amb la col·laboració i suport estratègic de la Direcció d'Innovació Social de l'Àrea de Drets Socials, i que tingui les funcions següents:
 - o Definició dels objectius.
 - o Validació/explicitació de la teoria del canvi que fonamenta la intervenció.
 - o Disseny i execució del projecte.
 - o Gestió dels recursos.
 - o Disseny del procés d'avaluació i recollida de l'impacte del projecte pel que fa a les finalitats proposades.
- La implicació dels diversos nivells de l'organització com a element necessari per al desplegament d'aquest projecte.
- Una definició clara de responsabilitats i equips: direcció, coordinació, treball i participació de grups externs.
- La constitució d'una comissió tècnica de seguiment, que tingui la finalitat de:

o Contrastar/validar els objectius i el pla de treball del Comunitàriament 2.

o Fer el seguiment del seu desplegament i vetllar pel seu compliment.

o Actuar com a espai de contrast tècnic a l'hora d'implementar i seguir el pla de treball.

o Aportar la mirada dels diversos rols professionals i posicions en l'organització de l'IMSS en aquest desplegament/seguiment del pla de treball.

Aprovar els instruments i les mètriques d'avaluació del projecte i fer-ne un seguiment.

Què entenem per “participació”?

La participació de la ciutadania en la coproducció de polítiques i en la seva avaluació és un element cabdal per promoure la incorporació de la seva veu i situar la funció de les institucions (en aquest cas, els serveis socials bàsics) com una funció amb un clar component de vocació de servei. En aquest sentit, cal introduir espais i procediments que permetin garantir aquesta participació i que alhora facin una translació de les diverses propostes, evitant que sigui un espai deliberatiu sense traducció operativa.

Porositat i permeabilitat dels centres

Els conceptes de porositat i permeabilitat representen de manera acurada algunes de les característiques de les quals es vol dotar els Centres de Serveis Socials. La porositat fa referència a la propietat d'un material vinculada als espais buits que té a la superfície o estructura. És un concepte que al·ludeix a la mesura i la mida dels seus buits i apareix en diversos àmbits de les ciències exactes. La permeabilitat és la capacitat d'un material perquè un fluid el travessi sense alterar-ne l'estructura interna. S'afirma que un material és permeable si deixa passar una quantitat apreciable de fluid en un temps donat.

Fem al·lusió a aquests conceptes amb referència a l'Administració pública, i als serveis socials bàsics en concret, per ajudar a construir l'imaginari i una praxi als centres de serveis socials que no siguin opacs en el seu funcionament i que estiguin oberts a la participació de la ciutadania i la comunitat que l'envolta. Els CSS han de ser permeables a les opinions de les persones, del teixit associatiu i de la resta d'òrgans municipals de participació. És desitjable que els CSS siguin espais referencials transparents, ben articulats i complementaris amb la resta de la xarxa de serveis i equipaments dels barris i dels districtes. En el cas que ens ocupa, però, entenem que aquesta permeabilitat afavoriria canvis i, per tant, no seria únicament quelcom que traspasa els centres sense efectes.

Uns centres que siguin porosos i permeables també permeten aprofundir en la definició de les nostres actuacions. En aquest sentit, les tasques més vinculades a la tramitació d'ajuts sovint generen una percepció de centres que funcionen de manera burocràtica o una imatge estigmatitzada de les persones que hi acudeixen, per una part de la nostra societat.

Cinc eixos de la participació

En aquest context, la participació respon a cinc eixos:

- 1. Protagonisme de les persones ateses als serveis socials en el disseny i l'avaluació del pla de treball.** Les persones com a “subjectes” actius i protagonistes en la construcció del seu projecte de vida. A l'acció social considerem que les persones són responsables de les seves decisions i assumeixen les conseqüències de les seves eleccions i renúncies. Des d'aquesta consideració és des d'on podem operar canvis, si bé en cap cas això vol dir obviar els condicionants socioeconòmics, però si defugir d'un caràcter totalment determinant d'aquests que no permetria un espai per possibilitar canvis. Aquesta visió es contraposa a la concepció de persona que és únicament destinatària o “objecte” de les polítiques o serveis municipals que situa les persones en una relació de pacient o client, dibuixant un rol passiu en el seu pas pels serveis socials. Ens allunyem, doncs, d'aquesta visió, sovint paternalista, del vincle i la relació que cal construir amb les persones que són ateses als centres de serveis socials. El treball conjunt, l'acompanyament i la incorporació de la veu de la persona en tot el procés ens han de possibilitar que tingui un rol de centralitat i sigui protagonista del seu procés.
- 2. El dret a la informació.** El dret a rebre informació, clara i concreta, és condició sine qua non perquè la persona pugui intervenir en tots aquells processos de presa de decisions que tinguin un impacte sobre la seva vida, sobretot amb allò que té una relació amb el funcionament dels serveis públics municipals. Correspon a l'Ajuntament de Barcelona, i en aquest cas a l'IMSS en concret, garantir, facilitar i impulsar els mecanismes necessaris perquè les persones usuàries dels centres de serveis socials puguin exercir aquest dret.
- 3. La participació entesa com a corresponsabilitat i com a contribució a la resta de la comunitat.** La participació no només té un component individual i de relació bidireccional amb els serveis públics, sinó que també forma part d'una dinàmica grupal que té un impacte sobre la comunitat que l'envolta. Participar des de la corresponsabilitat, per tant, també vol dir formar part de dinàmiques que afavoreixen la integració i l'enllaç amb la comunitat.

4. **Rendiment de comptes de la institució cap a la ciutadania.**
La rendició de comptes i la transparència són imprescindibles en qualsevol Administració pública. Serveix perquè la ciutadania pugui fer una valoració dels serveis públics a partir d'una informació completa i clara. Introduir mecanismes de transparència i de rendició de comptes millora la legitimitat de les actuacions municipals i també són una eina per millorar la gestió pública.
5. **Participació de la ciutadania en el disseny de les polítiques públiques.** Tenir un retorn de les polítiques i un canal de participació oberta a la ciutadania ajuda a avançar en la coproducció del disseny de les polítiques públiques.

L'Atenció Centrada en les Persona (ACP)

Els espais i els procediments d'introducció de la participació parteixen també d'un model d'atenció social que pivota al voltant de les persones: el paradigma de l'Atenció Centrada en la Persona (ACP). L'ACP assumeix una sèrie de principis i consideracions que també ajuden a considerar la persona protagonista de les seves actuacions.

- La dignitat és una qualitat inherent a l'ésser humà. Totes les persones, indiferentment de les diverses circumstàncies econòmiques i sociopersonals, tenen el dret a ser preses en consideració.
- La singularitat és una característica de les persones i, en conseqüència, tenen el dret a ser considerades des de la seva particularitat més enllà dels factors exògens. Independentment del component col·lectiu que travessa totes les situacions que generen les desigualtats socioeconòmiques estructurals, cada persona té el seu propi projecte vital i la seva biografia particular. Per això, és important considerar cada persona com a referent bàsic pel seu propi pla d'atenció que es treballa des dels serveis socials.
- Respecte i promoció de l'autonomia de les persones i el control sobre la seva pròpia vida. Els serveis socials no només atenen les persones, també tenen el rol d'acompanyar i generar oportunitats, suport i situacions que les ajudin a tenir un control del seu entorn. El paternalisme és una forma d'autoritat que tracta les persones adultes com a menors d'edat i és incompatible amb l'autonomia de les persones que han de promoure els CSS, de la mateixa manera que cal evitar l'edatisme.

La interdependència com a component de tota relació humana

Totes les persones són éssers socials i tenen relacions d'interdependència. Ens desenvolupem i vivim en relació social i totes necessitem de les altres per conviure i realitzar-nos plenament. Mantenir relacions socials té efectes positius en la salut i

en el benestar de les persones. Això succeeix al llarg de tota la vida, i especialment quan les persones es troben en situacions d'algun tipus de dependència. Per tant, els serveis públics i la comunitat són essencials en el desenvolupament del projecte vital de les persones al llarg de tot el cicle vital, i tenen un paper clau en l'exercici de l'autodeterminació i de l'assoliment del benestar de les persones.

Dins el marc d'aquesta societat d'interdependència, existeix una centralitat social de les cures que s'ha de contemplar a les polítiques públiques. Totes aquelles tasques fonamentals per al sosteniment de la vida i el funcionament de la nostra economia es fonamenten en la cura de les persones i de les llars, una tasca que duen a terme majoritàriament les dones, ja sigui de manera altruista o mercantilitzada.

4. Marc normatiu: Llei de serveis socials i pla estratègic de la Generalitat

Per començar a situar l'encaix normatiu dels serveis socials bàsics, ens hem de remetre a l'article 148è de la Constitució Espanyola, que preveu l'assistència social com un dels àmbits en els quals les comunitats autònomes podran assumir les competències. El concepte d'assistència social no està prou definit ni desenvolupat i podríem dir que s'assimila a la beneficència, que es contraposa al concepte de seguretat social. Aquesta indefinició possiblement dificulti la definició pròpia de quin és l'objecte dels serveis socials, especialment des d'una lògica de drets, transformadora i amb una perspectiva comunitària.

En el cas català, els articles 24 i 166 de l'Estatut d'Autonomia recullen el que és l'àmbit competencial pel que fa als serveis socials. La llei que regula i ordena el sistema de serveis socials a Catalunya és la **Llei 12/2007**, de l'11 d'octubre, publicada al DOGC el 18 d'octubre de 2007. Els principis rectors pels quals es regeix aquest marc normatiu són els d'universalitat, igualtat, responsabilitat pública, solidaritat, participació cívica, globalitat, subsidiarietat, prevenció i dimensió comunitària, foment de la cohesió social, normalització, coordinació, respecte pels drets de les persones, foment de l'autonomia personal, qualitat i continuïtat.

El marc legislatiu vigent preveu diverses formes d'acció social, dins les quals es troben actuacions que promoguin projectes o programes de caràcter grupal i comunitari. Aquestes actuacions no tenen una raó de ser per se, sinó que formen part de la metodologia de la qual s'han de dotar els serveis socials per aconseguir la seva finalitat: la d'assegurar el dret de les persones a viure una vida digna mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals, familiars i socials, i totes aquelles que permeten l'autonomia i el benestar de les persones. Aquesta mesura de govern pretén abordar algunes de les mancances que té actualment el nostre sistema de serveis socials en els àmbits esmentats a l'article cinquè de la llei; especialment pel que fa a la introducció de la perspectiva comunitària, l'articulació i la coordinació dels diversos serveis i administracions públiques per avançar en l'atenció integral o la participació ciutadana. Concretament, a l'article 17, h), la llei indica que correspon als serveis socials bàsics impulsar aquells projectes comunitaris que cerquin la

integració i la participació social de les persones; principi que encaixa perfectament amb la filosofia d'aquesta mesura.

Aquesta llei de serveis socials representa un avenç important pel que fa a la delimitació del seu objecte; tot i així, no recull dos objectius que avui en dia són imprescindibles i que encara no s'han assolit. D'una banda, una definició que vagi més enllà del que coneixem com la funció "calaix de sastre" dels serveis socials, i que els fa captius de la fallida d'altres sistemes; i de l'altra, un reconeixement com a quart pilar de l'estat del benestar que li hauria de permetre garantir una cobertura de drets fora de qüestió, com és el cas de l'educació i de la salut. A aquesta mancança legislativa, també s'hi han d'afegir l'impacte i la relació que tenen sobre l'activitat dels serveis socials altres lleis, com ara la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en Situació de Dependència (LAPAD), les lleis de protecció d'infància, lleis contra la violència masclista o les lleis que regulen l'àmbit de l'habitatge, com la Llei d'Arrendaments Urbans (LAU).

Un altre document que cal tenir en consideració és el **II Pla Estratègic de Serveis Socials 2021-2024**, elaborat pel departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat. El pla planteja una sèrie d'eixos de treball estructurats en cinc palanques de transformació (annex). S'ha aprovat mitjançant la Resolució 1110/XII del Parlament de Catalunya i l'Acord GOV/177/2020, de 29 de desembre, publicat al DOGC núm. 8307 de 31 de desembre de 2020.

Aquesta mesura de govern pren el plantejament estratègic del pla i la seva visió de futur sobre els serveis socials com un bon punt de partida per desenvolupar les diverses propostes des de l'àmbit local.

L'acció comunitària i la prevenció: un sistema més proactiu és un dels eixos del pla que sintonitzen amb el plantejament estratègic d'introduir la perspectiva comunitària als Centres de Serveis Socials amb el desplegament del projecte *Comunitàriament*, comprès en aquesta mesura de govern. Altres palanques de transformació que vertebreren el pla també parteixen d'un marc conceptual similar amb el que treballem, com ara *La intersectorialitat: intervenció holística o Persones i els professionals: motors del sistema*. Aquesta palanca de canvi adopta el concepte d'atenció centrada en la persona, un paradigma que comprèn una sèrie de principis i consideracions que desenvolupem a l'apartat de participació ciutadana als CSS de la mesura.

El pla estratègic també planteja construir progressivament una mirada transformadora pel que fa a la planificació i l'avaluació tant del Sistema Català de Serveis Socials com dels sistemes d'informació que en formen part, per garantir, així, una cobertura pública, d'accés universal, equitativa i de qualitat. D'altra banda, més enllà d'identificar i delimitar l'objecte d'intervenció, proposa mecanismes de col·laboració i cooperació intersectorial a fi d'implementar una intervenció holística coordinada que ofereixi solucions efectives a les necessitats complexes que expressa la societat del segle XXI.

5. La mesura de govern: objectius, àmbits estratègics i actuacions

5.1 Objectius generals de la mesura d'acció social

- Aprofundir en la reformulació dels serveis socials amb la incorporació de la dimensió i la perspectiva comunitària.
- Situar el sistema de serveis socials dins de la lògica de drets, garantint que les persones tenen les eines adequades a l'abast.
- Impulsar la creació de mecanismes de participació ciutadana i de contrast de polítiques.
- Fer dels Centres de Serveis Socials uns espais més porosos i referencials a escala territorial pel que fa a l'acció social i comunitària.

1. **Perspectiva comunitària:** aprofundir en la perspectiva comunitària als centres de Serveis Socials amb el desplegament del projecte *Comunitàriament*.
2. **Imbricació territorial:** impulsar l'articulació territorial amb la introducció de les primeres taules d'acció social als districtes. Introduir una lògica planificadora i sistematitzada de l'acció social als centres per promoure una visió global de l'acció social, millorant el seguiment i l'avaluació d'impacte de l'activitat dels centres.
3. **Participació ciutadana i porositat dels centres de serveis socials:** Introduir la participació de les persones usuàries als Centres de Serveis Socials mitjançant la metodologia de grups focals qualitius.

5.3.1 La perspectiva comunitària en el serveis socials bàsics**El Projecte Comunitàriament****Objectius**

Incorporar als CSS una metodologia i una organització interna que sigui favorable a fer efectiva una mirada comunitària en el seu territori d'influència, tant amb projectes propis com amb els projectes impulsats per altres agents del territori.

- Crear espais d'equip per treballar la metodologia comunitària de CSS.
- Implicar tots i totes les professionals dels CSS amb la intervenció comunitària del territori.
- Elaborar un pla d'acollida comunitari per CSS.
- Fer visites amb persones usuàries fora del CSS.
- Elaborar l'avaluació de projectes executats i recollir el nombre de persones ateses.
- Implementar una comissió d'intervenció comunitària per cada CSS.
- Disposar de materials/canals de difusió dels diversos projectes que es duen a terme a cada CSS.

Fer que l'IMSS faci els canvis estructurals necessaris perquè s'incorpori la perspectiva comunitària als diversos nivells de decisió i d'acció social que són de la seva competència.

- Definir els temps de dedicació professional a l'acció comunitària.
- Establir criteris de flexibilitat horària per a professionals que porten a terme projectes comunitaris.
- Promoure la realització d'entrevistes individuals fora del CSS.

- Donar visibilitat al nombre de persones ateses per mitjà de projectes: explotació de dades.
- Garantir un pla formatiu anual en intervenció comunitària pels CSS.
- Disposar d'un espai de ciutat d'innovació social en intervenció comunitària.
- Dotar d'eines digitals i capacitació tecnològica els i les professionals dels CSS per a la dinamització comunitària.

Resultats esperats

1. Aprofundir en la mirada comunitària dels CSS generant una metodologia i una organització interna que sigui favorable a fer efectiva una mirada comunitària en el seu territori d'influència, tant amb projectes propis com amb els projectes impulsats per altres agents del territori.
2. Promoure la incorporació de la perspectiva comunitària a l'IMSS impulsant els canvis estructurals necessaris perquè s'incorpori la perspectiva comunitària als diversos nivells de decisió i intervenció social que són de la seva competència.
3. Vincular la població atesa als serveis i recursos del territori i als projectes comunitaris dels CSS.

Desplegament del projecte

El desplegament d'aquest projecte té en compte els tres àmbits de l'organització: **(1) l'estructura de l'IMSS, (2) els CSS de serveis socials i (3) el conjunt de les professionals.**

(1) Els canvis de l'estructura de l'IMSS tenen com a objectiu consolidar una estructura interna que respongui a la necessitat presentada per la introducció de la dimensió comunitària als centres.

(2) Els CSS, com hem esmentat abans, seran els principals subjectes de canvi. Cada centre té una realitat i un context diferents que condicionen les oportunitats i els reptes per establir una dinàmica de treball amb perspectiva comunitària. Cada barri i districte de la ciutat tenen una composició social, econòmica, urbana i associativa diferents; el punt de partida per a cada centre, per tant, té les seves particularitats en funció del territori de referència.

A continuació, en el quadre s'especifiquen les funcions de la segona fase del projecte *Comunitàriament*, per a cadascun dels tres escenaris que provenen del *Marc d'Intervenció Comunitària als Centres de Serveis Socials*. A partir d'aquí es podran agrupar els CSS en diversos itineraris que definim tot seguit.

Escenaris	Funcions del <i>comunitàriament 2</i>
Programes Comunitaris Territorials (PCT)	Acompanyar la presència del CSS en programes comunitaris territorials, com per exemple: <ul style="list-style-type: none"> - Plans i processos de desenvolupament comunitari (PPDC) - Plans de barri - Salut als barris - Treball als barris - Casals comunitaris de suport a les Xarxes Comunitàries de Solidaritat - etc.
Impuls d'accions comunitàries del CSS mateix	Fer efectiu el desplegament dels projectes comunitaris propis identificats pel CSS per mitjà d'activitats específiques.
Accions Comunitàries de Ciutat (ACC)	Acompanyar la presència del CSS en accions comunitàries que l'IMSS consideri necessàries impulsar per donar resposta a una problemàtica de ciutat, com ara: <ul style="list-style-type: none"> - Radars - Pilotatge d'altres projectes (per exemple, els espais comunitaris de referència).

Així mateix, des d'un punt de vista intern dels centres, també hi trobem una heterogeneïtat pel que fa als i les professionals, la seva dinàmica d'equip, la direcció i la metodologia de treball que s'ha anat perfilant al llarg dels anys. És a dir, igual que als barris, hi ha CSS que tenen més o menys incorporada la perspectiva comunitària.

Responent a aquestes dues realitats, el projecte *Comunitàriament* categoritza els centres en quatre agrupacions de CSS amb uns itineraris de treball i d'acompanyament genèrics diferents.

	CSS que es troben en territoris amables i/o amb oportunitats.	CSS que es troben en territoris complexos i/o amb menys oportunitats.
CSS que tenen prou incorporada la perspectiva comunitària en la seva organització interna	Itinerari 1	Itinerari 2
CSS que han d'enfortir la seva organització interna i/o perspectiva comunitària	Itinerari 3	Itinerari 4

Cadascun dels itineraris tenen establerts, de manera orientativa, una sèrie de línies que cal seguir pel que fa als objectius, les accions amb la direcció, les accions amb l'equip, les accions amb els usuaris, les accions amb l'entorn, l'element d'innovació que incorpora el CSS i quina ha de ser la palanca de canvi en funció de quina realitat territorial interna del CSS hi hagi.

Pel que fa a les direccions de centre, el seu paper durant el procés es concreta en aquestes funcions:

- 1) Definir objectius i prioritats quant a intervencions comunitàries.
- 2) Generar, consolidar o dinamitzar espais de treball en clau comunitària.
- 3) Acompanyar i donar suport en la coordinació i aliances amb els actius del territori.
- 4) Liderar els canvis organitzatius i metodològics interns necessaris per incorporar la perspectiva comunitària al CSS.
- 5) Liderar el procés d'obertura del CSS al seu territori: difondre la funció del centre en el territori, fomentar el (re)coneixement per part del veïnat, implicar el CSS en dinàmiques del territori, etc.

(3) Pel que fa als equips de professionals que treballen als CSS, hi ha una sèrie d'àmbits de treball i d'eines que són compartides pel conjunt, amb independència del centre:

Es planteja un nivell o àmbit de treball conformat pel conjunt dels professionals dels serveis socials, independentment de la seva adscripció a un CSS concret.

La consideració d'aquest nivell té una triple justificació: (1) la necessitat de mantenir espais per a la formació; (2) l'oportunitat que suposa que aquests espais de formació permetin intercanviar experiències entre professionals en la mesura que ens permet la generació conjunta de la cultura comunitària de l'organització; i (3) l'economia d'escala que pot suposar la creació de certs espais o instruments adreçats a un gran nombre de professionals.

Les eines principals que es poden posar a disposició dels professionals són les següents:

Formació: oberta a tots els professionals de l'IMSS (no només dels CSS) i sobre metodologies comunitàries, dinamització de grups comunitaris, temes concrets quant a les necessitats específiques detectades pels professionals (per exemple, joves).

Jornades: espais de treball oberts a professionals de l'IMSS i d'altres serveis per transferir coneixement i trobar l'acompanyament necessari per impulsar projectes específics.

Construir i posar a disposició una caixa d'eines: selecció d'eines específiques a l'abast de les direccions i els equips dels CSS, com ara:

- Fitxes de dinamització de grups comunitaris amb persones ateses.
- Fitxes de dinamització comunitària per a les direccions del CSS per treballar internament amb els seus equips.
- Disseny d'activitats per temes específics.
- Fitxes d'avaluació i anàlisi dels projectes comunitaris.

Recursos

De setembre a desembre de 2020: pel que fa a la primera part del desplegament, l'IMSS va posar a disposició del projecte un equip de quatre professionals.

- L'equip d'educadores socials va fer l'acompanyament dels itineraris en cadascun dels 40 CSS, ajudant en la planificació del desplegament per als anys 2021-2023.
- Es van celebrar sessions grupals adaptades als diversos itineraris amb les direccions dels CSS sobre formació en metodologia comunitària per al lideratge del canvi.

De gener de 2021 a maig de 2023: l'IMSS disposa, almenys, d'un equip de quatre professionals per desplegar les accions planificades durant el període anterior, tant de manera individualitzada en cadascun dels CSS com a partir d'agrupacions de CSS.

Avaluació del Comunitariament

Per a un projecte que implica un canvi estratègic en la metodologia de treball dels CSS, com és aquest, existeix la necessitat de definir uns criteris d'avaluació que permetin fer un seguiment d'aquest procés de transformació de l'atenció social a la ciutat.

La definició dels mecanismes i els criteris d'avaluació (tant del procés com dels objectius i l'impacte) estan calendaritzats al cronograma que estableix les fases que es duen a terme en el període 2021-2023.

Cronograma del procés d'avaluació



En conclusió, aquest projecte és l'eina metodològica i estratègica de política comunitària de la qual s'han dotat els Centres de Serveis Socials a la ciutat de Barcelona. D'una banda, busca aprofundir i introduir canvis en la forma d'organització i treball interna que vagin en la línia de la lògica comunitària. Pel que fa a la seva projecció exterior, el projecte *Comunitàriament* serveix per desenvolupar una nova relació amb el seu entorn, ja siguin persones, col·lectius, entitats o altres serveis públics. Aquestes dues línies estratègiques apel·len tant als canvis exògens com endògens en el sistema de serveis socials bàsics de la ciutat.

Centre de Vida Comunitària Porta Trinitat: un nou model

Projecte

La voluntat de crear un Centre de Vida Comunitària a la Trinitat Vella és desenvolupar un projecte innovador a partir de la construcció d'un nou equipament articulador de la política social sota una perspectiva clarament comunitària.

Qui en forma part i quins són els serveis residents d'aquest nou equipament?

Fruit d'una proposta innovadora i renovada per gestionar la política social des de la proximitat, es vol garantir la presència municipal al barri de la Trinitat Vella amb un equipament que agrupi molts serveis municipals, obert a la ciutadania amb un horari d'atenció molt ampli.

Hi ha un ampli ventall de serveis residents que provenen de diversos àmbits, donant un caràcter transversal al centre: l'atenció social, la inserció sociolaboral, la dinamització del jovent, la interculturalitat, les cures o l'atenció a les dones.

L'equipament té un equip que és qui té la funció de dirigir i coordinar els diversos serveis residents i de gestionar els espais i els recursos per als projectes compartits. En aquest equip participen també dinamitzadores dels projectes que acompanyen en l'assessorament i en la dinamització dels projectes i de les usuàries que hi participen.

Objectius

- La millora de les condicions de vida de les persones de la Trinitat Vella, superant la lògica de l'atenció exclusivament individual per incorporar la perspectiva comunitària com a element necessari.
- Crear una nova resposta i organització del treball dels serveis de l'àmbit social sota un projecte comú.
- Esdevenir un espai de referència comunitària per facilitar al veïnat i al teixit associatiu la construcció de projectes col·lectius.

Resultats Esperats

La creació d'aquest nou equipament esdevé una oportunitat de treball per al barri de Trinitat Vella sota diverses perspectives:

Per als veïns i veïnes:

- Potencial benefici de la millora del benestar i l'atenció dels veïns i veïnes de la Trinitat Vella.
- L'impuls de la vida comunitària del barri. Vol ser un espai comunitari de referència per al barri, on passin experiències bones per a la gent del barri, més enllà de la seva cita amb un servei.

Per als serveis residents:

- Perquè estem parlant d'un nou projecte d'equipament, estem davant d'un projecte innovador.
- Perquè en tant que un projecte innovador, comporta un procés creatiu de generació d'un nou model d'atenció i treball de les polítiques socials.
- Perquè ens permet pensar com treballar des d'un equipament abans que es construeixi.
- Perquè ens permet als serveis evolucionar els nostres serveis i innovar en la manera d'atendre i treballar amb la ciutadania les necessitats socials.

Per als serveis del territori:

- L'experiència i els coneixements dels serveis del territori i dels veïns i veïnes han de nodrir la resposta col·lectiva que s'hi generi.

Aquesta manera de treballar permet crear espais de treball compartit, en col·laboració, obrint la mirada en la recerca de respostes entre els diversos serveis del territori.

Es pretén aprendre de tot el camí ja recorregut pels serveis de la Trinitat Vella per haver arribat fins aquí i ens ofereix l'oportunitat de gaudir del camí que ens queda per arribar més enllà.

5.3.2 Acció social territorial

Taules d'acció social de l'acord ciutadà

Les taules d'acció social territorial són espais de trobada d'actors públics i del teixit social dels barris i districtes de la ciutat que treballen o es disposen a treballar conjuntament per crear, enfortir, millorar la qualitat o ampliar en el territori el treball en xarxes entre l'Ajuntament i les entitats socials del territori per possibilitar la coproducció de programes i projectes d'acció social.

És una iniciativa de l'acord ciutadà per una Barcelona inclusiva, que respon a l'objectiu de la seva territorialització, i ho fa oferint el seu suport tècnic i logístic als districtes municipals i les organitzacions territorials d'acció social que ho considerin necessari i es disposin a treballar conjuntament per aconseguir-ho.

Objectius

Els objectius que es volen aconseguir són els següents:

1. Millorar la capacitat d'organització i acció del territori per respondre els desafiaments socials, establint uns criteris compartits d'actuació entre l'Ajuntament i les entitats socials per reduir les desigualtats socials i afavorir l'acció social innovadora basada en la nova governança pública.
2. Dotar de més sinergia i impacte els recursos invertits en els programes i projectes socials per aconseguir nous avenços en la reducció de les desigualtats socials.
3. Augmentar el coneixement mutu, la confiança, la col·laboració i la coproducció entre tots els actors socials que treballen en el territori, i articular el teixit social dels territoris.

4. Enfortir la dimensió comunitària dels centres de serveis socials i, en general, de tots els serveis i equipaments d'acció social de manera que en possibiliti una permeabilitat més gran quant al teixit social del seu àmbit territorial d'actuació.

Resultats esperats

A les taules d'acció social territorial es pretén aconseguir que les xarxes d'actors socials existents i de nova creació del territori desenvolupin, de manera compartida, les tasques següents:

- Establir un sistema d'informació i circulació de coneixements i bones pràctiques que millori el coneixement mutu i que identifiqui les possibilitats de noves accions i projectes compartits en el seu disseny i coproduïts en la seva implementació.
- Construir i desplegar uns criteris generals compartits entre els actors socials que siguin el model d'actuació referencial en cadascuna de les diverses temàtiques socials. És a dir, es tracta d'alinejar l'actuació de l'Ajuntament amb les entitats socials.
- Desenvolupar projectes a partir de la coproducció, en què cada actor aporta recursos propis per establir programes d'actuació complementària o bé projectes d'acció social concrets.

Un enfocament creatiu i innovador

El projecte parteix d'uns objectius clau i fàcils d'avaluar, cosa que li permet adoptar fórmules organitzatives ben flexibles perquè es pugui adaptar a les característiques singulars de cada territori, i així poder transformar la realitat social en la direcció d'un enfortiment de l'acció social i comunitària i la millora de resultats en termes d'inclusió social i reducció de les desigualtats.

No es tracta d'establir una metodologia i organització iguals per a tots els territoris; és a dir, no adaptar la realitat social a la metodologia com sovint es fa, sinó al contrari, adaptar les metodologies i els instruments a les diverses realitats complexes i diferenciades socialment.

El projecte de taules d'acció social aporta als territoris el coneixement de la gestió de xarxes de l'Acord Ciutadà, d'una banda, i el suport logístic i organitzatiu perquè les organitzacions i les professionals d'acció social disposin d'un ampli suport per incentivar més i millor treball en xarxa amb les entitats socials, de l'altra. Per fer-ho, s'establiran els mecanismes de coordinació entre l'Acord Ciutadà i les diverses taules d'acció social territorial.

De manera intencionada no ens fixem arribar a un nombre prefixat de territoris: barris i districtes on iniciar una experiència. La raó principal és que, en ser una experiència innovadora, flexible i basada en els interessos compartits, cal adaptar les metodologies de treball en xarxa i adaptar-se als diversos teixits socials i contextos

socioterritorials. Tanmateix, es preveu disposar de dues taules d'acció social en acabar l'any 2021 i fins a 10 l'any 2022.

El que es vol és començar pels territoris que socialment ho necessitin, però també que mostrin de manera manifesta la seva voluntat i compromís per treballar en la direcció d'enfortir la resposta del teixit social i comunitari als desafiaments socials. La finalitat és aconseguir experiències amb molts i bons resultats, perquè és la millor garantia perquè els diversos territoris optin de manera progressiva pel treball de coproducció pública i social.

Amb aquest plantejament es pretén reconvertir els obstacles que acostumen a aparèixer quan es duu a terme una acció descentralitzada. En aquesta direcció assegurarem que:

- a. La iniciativa correspongui a unes necessitats, no només implícites, sinó també a demandes manifestes del districte o l'organització territorial de l'Ajuntament.
- b. No suposi cap increment notable de temps i recursos del qual l'organització territorial no disposa.
- c. Les iniciatives es generalitzaran de manera asimètrica, no homogènia, depenent del context social i del teixit associatiu dels territoris, i en tots els casos respondran a la singularitat i la complexitat social de cada territori.

Fases

Davant la complexitat social existent en cada territori i de la singularitat pròpia, unit a les importants turbulències de l'entorn en el món social, allò que tenim clar són els objectius d'arribada i anar pas a pas consolidant cadascun d'ells. Tot i així, podem indicar les fases següents:

1. Anàlisi i proposta organitzativa.
2. Elaboració del programa de treball de la taula o xarxa.
3. Impuls i seguiment.
4. Avaluació i reprogramació.

1. Anàlisi i proposta organitzativa.

En aquesta primera fase, els passos que fem són:

Pel que fa a coneixements:

1. Identificar els actors socials de cada territori, principalment els actors del districte municipal i les persones responsables que tinguin l'interès i la voluntat de desplegar el treball en xarxa i les taules.

2. Conèixer el mapa de treball en xarxa en el territori i identificar el nombre de xarxes socials existents i les que es consideri adients crear, i classificar-les segons aquestes tipologies:
 - a. Punt de trobada o de connectivitat entre l'Ajuntament i les entitats socials en unes temàtiques comunes.
 - b. Alienament del treball d'acció social entre les entitats i l'Ajuntament.
 - c. Coproducció de programes i projectes amb recursos propis o no municipals.
3. Registrar el nombre d'entitats que treballen en el territori: Mapa d'entitats i dades de la intervenció social de cada entitat.
4. Compartir els desafiaments socials del territori prenent com a referència l'Estratègia de Reducció de les Desigualtats Socials i el Programa d'Actuació 20-22 de l'Acord Ciutadà.
5. Elaboració d'un document d'anàlisi estratègica, que a tall d'exemple contindria els elements següents:
 - a. Dades sociodemogràfiques i principals indicadors de les desigualtats socials.
 - b. Identificació dels principals desafiaments socials (anàlisi qualitativa) i la seva relació amb l'Estratègia de Reducció de Desigualtats Socials de l'Acord Ciutadà.
 - c. Registre de les xarxes existents per tipologies.
 - d. Proposta d'un marc estratègic de l'acció social concertada en el territori i la seva transversalitat.
 - e. Seguiment de les mesures establertes
 - f. Experiències "inspiradores"
6. Elaboració de l'Acció Social Territorial (AST), que concreti:
 - a. Les línies prioritàries
 - b. Els objectius i les mesures d'acció al territori
 - c. Els responsables de les mesures
 - d. Seguiment i avaluació

En l'àmbit organitzatiu:

1. Creació del grup impulsor de cada taula d'acció social al territori. El grup impulsor variarà la composició d'un territori a un altre. A tall d'exemple, una composició estàndard podria ser aquesta:

Representants de l'acció social del districte, direcció territorial de serveis socials, Centres de Serveis Socials més implicats, entitats socials del districte amb més impacte social al territori, persones referents de les xarxes existents al territori.

2. Aquest grup impulsor faria una promoció i elaboració dels continguts i el disseny de la taula d'acció social del territori i un pla de treball orientat a la constitució d'aquesta taula. La taula social, en l'àmbit de districte o zona, s'orientarà a enfortir o ampliar el nombre d'actors socials de les possibles xarxes existents i a impulsar-ne de noves si s'escau.
3. Les taules d'acció social territorial es conceben de manera horitzontal, com correspon a uns actors i entitats que esmercen recursos propis per coproduir projectes d'acció social. Per tant, es buscarà sempre l'acord més extens possible articulant en els projectes els interessos i les demandes legítimes dels actors i les entitats que hi seran presents. Es busca tant la màxima presència d'actors socials a les xarxes com la coproducció més extensa i intensa de l'acció social en el territori.

2. Elaboració del programa de treball de la taula.

En aquesta fase es constituirà la taula a partir del disseny fet pel grup impulsor. S'elaborarà el pla de treball diferenciant-hi objectius, mitjans o instruments per a la seva realització i cronograma.

3. Impuls i seguiment.

Es farà el programa de seguiment establint un cronograma de reunions de coordinació. En aquesta fase s'elaborarà el sistema d'indicadors per mesurar: 1. L'acompliment del pla de treball. 2. La realització d'objectius. 3. L'impacte social produït en el territori.

4. Avaluació i reprogramació.

A partir del programa de treball i els sistemes d'indicadors es farà una avaluació i una reprogramació dels projectes i el nou pla de treball amb la màxima participació dels actors socials de la taula, tot buscant renovar i ampliar el compromís en la coproducció de l'acció social en el territori.

Projectes per articular l'acció social territorial

Repensar el model territorial

El projecte *Model territorial de l'atenció social bàsica* té per objectiu repensar i implementar un model territorial nou de l'atenció social bàsica que s'ajusti a

l'evolució actual de les necessitats socials i que atengui les necessitats del territori. Aquest objectiu ens implicarà:

- Redissenyar l'organització territorial dels Centres de Serveis Socials i de la seva estructura de comandament.
- Redefinir l'encàrrec, les funcions i el desplegament de la figura de la direcció territorial.
- Construir conjuntament amb els territoris els espais de relació i de col·laboració necessaris per respondre les seves necessitats.

El projecte consta de sis fases:

- Fase 1: l'estratègia dels Serveis Socials:

Considerant com a document clau el *Pla estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2020-2024*, el *Pla d'actuació Impulsem 2020-2024* i les *Jornades Escenaris de futur en Serveis Socials* al maig de 2021.

- Fase 2: anàlisi i punt de partida:

Amb la participació dels diversos actors a escala política i en l'àmbit tècnic de l'IMSS i dels districtes, per mitjà de diverses metodologies (entrevistes, grups focals...) i d'experiències similars a d'altres ciutats.

- Fase 3: disseny d'una nova dimensió territorial:

Amb especial incidència en l'organització interna, amb els nous rols i funcions de les direccions territorials i amb l'encaix amb el territori.

- Fase 4: grups de contrast:

Per a la validació i ratificació de la Gerència de l'IMSS del model territorial en l'atenció social bàsica.

- Fase 5: presentació i difusió:

A tots els actors i unitats implicats i a la resta de l'Ajuntament de Barcelona.

- Fase 6: implementació del model territorial de l'atenció social bàsica, prevista per al segon semestre de 2022.

Amb aquest projecte esperem uns beneficis cabdals per a l'acció social al territori:

- Un encaix òptim de l'atenció social bàsica a escala territorial, que doni la màxima resposta possible a les necessitats socials actuals, atenent les necessitats del territori.
- L'organització territorial dels Centres de Serveis Socials i de la seva estructura de comandament que respongui a les expectatives tant de l'IMSS com dels districtes.

- Ajustar el perfil professional de la Direcció Territorial amb un encàrrec, funcions i desplegament de la seva actuació al territori clars, homogenis i d'acord amb els objectius perseguits (de resposta a les necessitats socials del territori).

Eines i sistemes de coordinació al territori

Juntament amb el model territorial, també es farà una anàlisi i producció de:

Eines necessàries per a la gestió i comunicació compartida amb el territori.

Generació d'instruments que serveixin de suport per fer circular la informació rellevant entre els districtes i l'Institut Municipal de Serveis Socials de manera ràpida, eficient i fiable. Ens referim, per exemple, a generar mensualment un conjunt d'indicadors per a cada districte de tots els serveis socials amb presència territorial i de ciutat. Aquest informe d'indicadors donarà resposta a diverses finalitats de planificació conjunta, de seguiment al territori o d'informació a diversos espais de decisió o participatius del territori.

Sistemes de coordinació estables. S'assajaran diversos mecanismes o espais de coordinació entre els districtes i les diverses àrees funcionals de l'Institut Municipal de Serveis Socials. Així cal garantir espais compartits per:

- donar a conèixer projectes estratègics, transversals, que afecten el districte o bé actuacions dels districtes que poden tenir un cert impacte en la població més vulnerable.
- donar a conèixer aspectes tècnics i projectes concrets relacionats amb algun àmbit temàtic.
- detectar àrees de millora i possibles problemàtiques i cercar-hi solucions conjuntes.
- articular actuacions conjuntes sempre que sigui necessari.

5.3.3 Participació

Grups focals dels Centres de Serveis Socials

Aquest projecte respon a l'interès de posar en marxa un procés participatiu amb el qual, de manera periòdica, es pugui anar copsant l'opinió de les persones usuàries sobre l'atenció rebuda en els centres de serveis socials.

El desenvolupament d'aquest projecte representa un objectiu ambiciós i l'execució d'actuacions i accions d'envergadura a curt, mig i llarg termini. D'acord amb aquest plantejament, es presenta una aproximació inicial sobre la visió de les persones a les quals s'atén des dels centres de serveis socials, mitjançant la creació de grups focals.

Objectius

Aquesta primera experiència té com a objectiu:

- Copsar l'opinió de les persones entorn el procés d'atenció rebut al llarg del seu pas pels serveis socials bàsics; l'accés, el procés d'atenció i la finalització.
- Introduir amb caràcter anual la participació de les persones usuàries dels serveis socials bàsics mitjançant l'organització de quatre grups focals que podran variar en la seva composició en funció de les mancances i necessitats detectades.
- Seguir la metodologia establerta per la prova pilot que s'ha dut a terme, afegint-hi aquells elements de millora que s'hagin detectat arran de l'avaluació d'aquesta

Resultats esperats

L'organització dels grups focals és un primer pas per introduir la participació de les persones usuàries dels serveis socials i l'avaluació que en fan del seu pas per part dels centres.

D'aquesta actuació s'espera tenir informes de cada grup focal que sintetitzin els resultats al voltant de qüestions relacionades amb el procés d'accés, l'acompanyament, el tipus i la utilitat de la resposta o el tracte rebut. Aquest material ha de facilitar l'anàlisi i el seguiment del funcionament global dels serveis socials bàsics per millorar la detecció de mancances, millorar-ne la qualitat i introduir espais de contrast de polítiques amb la ciutadania.

Metodologia

La celebració de les sessions tindrà en compte els criteris següents:

Transparència. Si bé les sessions es plantegen com un exercici puntual de reflexió, és important contextualitzar les sessions en el marc d'un procés de millora contínua, explicant per què es convoquen els grups focals, i la voluntat d'escoltar les persones usuàries per millorar el servei.

Operativitat. Les sessions es faran amb una durada aproximada de 90 minuts i per tal que siguin molt operatives mitjançant dinàmiques de treball concretes, que ajudin a assolir els objectius desitjats.

Utilitat. La voluntat és disposar d'uns resultats que siguin útils per enriquir la reflexió i la valoració tècnica. Es valorarà quins seran els continguts i les temàtiques centrals i, en conseqüència, com es poden abordar i aprofundir.

Per tal de garantir l'heterogeneïtat, es considerarà establir una sèrie de variables, que són aquestes:

- Gènere.
- Perfil de tractament.
- Temps que fa que les atenen els serveis socials.
- Edat
- Experiència o no de tracte amb Serveis Socials abans de la covid-19.
- Diversitat territorial (grups per districte)

La dinamització pivotarà al voltant d'una sèrie de preguntes categoritzades segons un itinerari que respon als tres moments clau pels quals passa una persona al llarg del seu procés d'atenció a un CSS.

La reflexió i el debat entorn l'experiència d'atenció als Centres de Serveis Socials preveurà tant una dimensió individual com grupal. L'articulació de preguntes per respondre de manera individual i anònima amb una aplicació (Mentimeter) i reflexions més col·lectives per promoure la deliberació col·lectiva i contrastar visions i arguments ha de possibilitar la introducció de més elements d'anàlisi.

Aquestes dinàmiques busquen avaluar tres moments diferents del procés que viuen les persones usuàries dels serveis socials bàsics:

Abans que la persona accedeixi als serveis socials bàsics.

Les preguntes d'aquesta primera fase aborden quins han estat els motius que han fet a les persones dirigir-se als serveis socials i com ha estat el procés d'accés. Es tracta d'explorar el coneixement i la imatge prèvia de la ciutadania respecte dels serveis socials i quines són les expectatives que tenen quan acudeixen al servei. També extreure reflexions i valoracions de com és la primera via d'accés als centres.

Durant el procés d'atenció un cop la persona usuària ja és dins el circuit.

Aquesta és la fase principal de l'experiència de la persona; l'atenció rebuda i el seguiment que es fa al llarg del seu pas pels serveis socials bàsics. En aquesta fase s'analitza quin ha estat el grau d'utilitat i d'adequació de la resposta dels serveis socials a les circumstàncies socioeconòmiques de les persones usuàries. També s'hi fan preguntes sobre com ha estat el grau de participació que ha tingut la persona i fins a quin punt se li ha tingut en compte a l'hora de definir el seu pla de treball. Això va vinculat també a la percepció que s'ha tingut i quina ha estat la valoració del tracte rebut en general. Aquest aspecte inclou preguntes relacionades amb si hi ha hagut comprensió dels motius que han portat la persona a acudir al centre, si s'ha sentit acompanyada, si ha pogut teixir una relació de confiança o si se l'hi ha facilitat l'accés a altres serveis, per exemple. Finalment, en aquesta fase també es formulen preguntes sobre com ha estat la seva relació als espais d'atenció grupal als centres.

La finalització i el tancament del procés d'atenció de la persona.

Per acabar, en aquesta fase de tancament de tot el procés, les preguntes abordaran la percepció respecte de la resolució dels problemes o de la situació plantejada en un inici.

L'antecedent: prova pilot dels grups focals

Al llarg del juliol del 2021 s'ha dut a terme un primer prototip dels grups focals seguint la metodologia de treball que hem tractat prèviament i tenint en compte aquestes consideracions:

- Les persones que han participat dels grups focals saben que participaven d'una prova pilot que ha de ser part del prototip dels

mecanismes d'avaluació que es volen introduir de manera sistemàtica als CSS.

- Atesa la situació del context actual de pandèmia, s'han fet quatre grups focals que ja funcionen actualment com a grups de tractament. Per tant, s'ha tingut molt present que el perfil i l'experiència de relació amb els serveis socials ha estat molt determinant i, per tant, caldrà ser molt curosos amb les anàlisis i conclusions que se'n puguin derivar i amb les seves extrapolacions al conjunt de persones ateses als CSS
- Atesa la composició dels grups, podem considerar que les conclusions són limitades, especialment pel que fa a la primera i la tercera fases pels motius que s'han exposat abans. Ara bé, cal tenir en consideració que amb la incorporació d'aquests mecanismes de participació de manera habitual s'afegiran els elements necessaris

Aquests quatre grups s'han configurat de la manera següent:

- **Grup 1:** aquest grup es caracteritza per un perfil de persones que viuen soles.

Les idees que s'hi van destacar van ser:

La idea d'acompanyament. Tenir el suport dels serveis socials bàsics ha permès sentir-se acompanyat/da en un "moment personal complicat" en què la persona se sentia sola i necessitava orientació i suport. Es valora que sempre han tingut una resposta malgrat que de vegades no es tractava de la resposta que es voldria. A vegades, s'ha situat la demanda en relació amb aquelles qüestions que es poden abordar des dels serveis socials i quines queden fora del seu abast. Un tema que s'ha pogut extreure de les diverses intervencions fa referència al sentiment subjectiu de soledat: el sentiment no sempre va vinculat a una manca de xarxa de suport, sinó que també pot venir de la necessitat de compartir la situació amb altres persones que tenen una vivència similar, sentir-se reconegut/da i acompanyat/da.

La trobada d'un lloc agradable i segur on la persona se sent motivada a anar-hi setmanalment. Aquesta explicació ha generat sovint més coneixement. En moments complexos, aquest suport individual i grupal ha significat un ajut personal de vegades més valuós que el suport que poden donar els metges mateixos. L'ambient d'acollida de l'espai i el fet de compartir un temps amb altres persones ha estat un element clau que els ha ajudat a estar i sentir-se millor. A més, es destaca la periodicitat del grup en què participen. Aquest espai, El "Cafè" dels divendres, són un moment esperat per a ells, com una cita setmanal que els agrada tenir i que els va bé.

La possibilitat de conèixer altres persones i aprendre'n. La part d'atenció grupal els ha permès conèixer altres persones molt diverses, fer amistats i créixer personalment. Hi ha persones al grup que han manifestat que ara són molt més

comunicatives i expressives que quan van entrar al grup, que els ha servit per obrir-se més. Per tant, es valoren aquestes millores personals a les quals el procés d'atenció està contribuint.

La possibilitat de trobar el suport i fer coses que per si soles no farien. El procés d'atenció els ha permès accedir a alguns recursos que necessitaven, com ara teràpia, suport psicològic, etc., però també la possibilitat de fer coses amb el grup que per si soles mai s'haurien atrevit a fer.

- **Grup 2:** grup amb un perfil de persones grans cuidadores, majoritàriament dones.

Les idees que s'hi van destacar van ser:

Lloc de trobada segur i agradable, on les persones cuidadores poden sortir de casa seva i deixar de banda el rol de cuidadores principals que tenen amb les persones amb dependència de les quals estan al càrrec. Es remarca que aquest espai que tenen com a grup els permet “desconnectar de les seves realitats, agafar aire i estar a un espai que els transmet tranquil·litat i confiança”.

Es comparteix la idea **d'acompanyament i guia per part de les persones professionals dels serveis socials bàsics.** La majoria de les persones assistents comenten que abans d'assistir als serveis socials se sentien en “un camí que no tenia sortida, no sabien com seguir endavant i els costava trobar respostes i acompanyament als seus problemes”. El fet de vincular-se als serveis socials els ha permès veure que hi ha altres possibilitats per explorar, ja que tenen més eines i recursos al seu abast per triar cap a on volen anar. A més, es valora molt positivament el paper desenvolupat per les professionals, les persones cuidadores s'han sentit ajudades i acompanyades al llarg de tot el procés del grup.

Teixir xarxa amb altres persones en la seva situació. Hi ha la percepció de “família” entre les persones que formen part del grup Sortim, amb les quals “es pot comptar sempre”. Al llarg dels mesos han anat establint relacions de complicitat entre elles, de manera que més enllà del grup en les trobades organitzades per Serveis Socials, hi ha contacte i suport entre les persones que hi participen (amb trucades de telèfon, via WhatsApp...).

- **Grup 3:** grup amb un perfil de persones d'entre 18 i 25 anys

Les idees que s'hi van destacar van ser:

Espai de tranquil·litat i seguretat. Participar en el projecte representa per a ells trobar-se en un espai “segur i tranquil on les coses flueixen de manera senzilla i tranquil·la”. Destaquen la manca de conflictes i la fluïdesa del projecte. En el grup hi ha un “bon ambient”.

Espai on trobar suport i l'acompanyament necessari. Tot i que el projecte bàsicament és de cuina, es destaca que en el grup, i en concret en l'equip

d'educadors, troben el "suport necessari d'acompanyament per anar fent el seu propi camí".

Espai de descoberta i aprenentatge. L'entrada al projecte va ser la clau de volta per poder "integrar-se al país i descobrir la ciutat". Representa un espai d'aprenentatge divers (habilitats de cuina, llocs de la ciutat, etc.) i també d'inspiració i creativitat personals.

- **Grup 4:** grup amb un perfil de dones de famílies monomarentals

Les idees que s'hi van destacar van ser:

Accés als serveis socials i temps de resposta. Quant a l'accés als serveis socials bàsics, hi ha diverses visions: d'una banda, hi ha persones que consideren que l'accés va ser molt ràpid i la tramitació d'algunes gestions va ser molt àgil, com ara aconseguir el padró municipal. D'altra banda, hi ha persones que assenyalen un temps d'espera massa llarg per demanar l'hora i el temps d'espera perquè es faci efectiu un ajut. La lentitud en la resposta no s'atribueix tant a la tasca de les professionals; el temps de resposta de les treballadores socials acostuma a ser ràpid i àgil. La dificultat s'identifica en el sistema per programar una entrevista amb la professional. També es valora que el tracte en l'atenció a les trucades pot ser més o menys positiu o negatiu en funció de la persona que t'atén.

Facilitat per explicar la situació en què es troba la persona usuària. Es valora molt positivament el tracte rebut per les treballadores socials i la facilitat que van tenir totes per explicar la seva situació personal. A més, totes elles es van sentir molt compreses i acompanyades.

Utilitat de la resposta. Es destaca que, a vegades, les respostes que es donen des dels serveis socials bàsics no donen resposta a les necessitats de la persona amb els recursos disponibles. Aquesta situació es vincula més a la manca d'eines dels serveis socials que a les professionals. Al mateix temps, es valora positivament el suport que es dona per part dels serveis socials, pel que fa a proporcionar eines que les persones usuàries mateixes poden fer servir per afrontar la seva pròpia situació. A vegades, les respostes que es donen des dels serveis socials no tenen prou en compte la situació en què es troba la persona usuària, per exemple, les mares monomarentals que a vegades se'ls plantegen solucions que no són viables perquè no fan possible compaginar les indicacions i els suports que et donen amb les pròpies responsabilitats de la conciliació familiar.

Recursos disponibles. S'observa una manca de recursos. No només s'ha de parlar de diners quan es parla de recursos, sinó que manquen eines per donar suport a les mares monomarentals perquè puguin resoldre les seves necessitats per si mateixes. Es destaca també la dificultat afegida que pateixen les mares en situació administrativa irregular. A vegades es detecta una certa desinformació i descoordinació entre les professionals mateixes dels serveis socials pel que fa a la informació dels recursos disponibles.

Creació d'un grup de treball de participació en el Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)

Es proposa crear un grup de treball en el si del CMBS que aplegui persones que hagin estat ateses als serveis socials, tant bàsics com especialitzats.

Antecedents

El Consell Municipal de Benestar Social (CMBS), creat l'any 1988, és un òrgan de participació en l'àmbit del benestar social, la qualitat de vida i els serveis socials, que vol implicar la societat civil en el debat i la construcció del benestar social a la ciutat. Té per objectiu analitzar i elaborar propostes i suggeriments, elevant-les a l'equip de govern municipal per millorar les polítiques de benestar social i de qualitat de vida de la ciutat.

Per dur a terme aquesta tasca, té vuit grups de treball que treballen diversos àmbits del benestar social (acció comunitària, drogodependències, envelliment, famílies, igualtat d'oportunitats en la infància, famílies, sensellarisme i serveis socials).

El grup de Sensellarisme té la singularitat d'estar format per persones amb experiència vivencial, aportant una visió pràctica i real de les necessitats que tenen, col·laborant d'aquesta manera a construir el Pla de lluita contra el Sensellarime de Barcelona 2016-2020.

Una vegada assolit l'objectiu del grup, el CMBS decideix transformar-lo i no perdre la possibilitat de recollir la veu de persones afectades que enriqueix i ajuda a la reflexió.

Durant el curs 2019-2020, el CMBS adapta el seu reglament de funcionament intern al nou Reglament de Participació Ciutadana de la ciutat (RPC/2017). És en aquest moment en què es mostra la voluntat del Consell d'oferir un espai de participació a persones en situacions de fragilitat, amb experiència vivencial en els serveis públics. El grup de Sensellarisme pren una nova forma: grup de treball amb la participació de persones en situacions de fragilitat.

Descripció

El grup de persones amb situacions de fragilitat vol ser un espai de participació, en el si del Consell Municipal de Benestar Social, on es doni veu i es reculli l'experiència de persones amb vivències obtingudes en els serveis públics.

La seva veu enriqueix i aportarà una visió pràctica a la reflexió dels temes que es treballin, relacionats amb el risc d'exclusió social. Es podran conèixer els impactes directes que tenen les polítiques públiques de l'àmbit i l'estat de la seva implementació, tot afavorint un coneixement ampli i complet.

Objectius i resultats esperats

1. Crear un espai de participació per recollir les experiències de persones amb situacions de fragilitat.

2. Ampliar el coneixement vivencial per orientar millor les propostes o suggeriments que pugui fer el Consell a l'equip del govern municipal.
3. Generar un espai de diàleg mutu entre l'Administració i la ciutadania per identificar la creació de respostes més efectives.
4. Generar una metodologia innovadora i adaptada que permeti recollir un coneixement molt necessari per avaluar els diversos plans, programes i serveis que desplega l'Administració.

Metodologia i persones participants

El grup de treball seguirà l'estructura metodològica dels altres grups del Consell. Un/a coordinador/a guiarà i procurarà els objectius del grup que funcionarà per cursos escolars (setembre-juny).

Els objectius del grup es definiran, cada curs, a la comissió permanent del CMBS, que els triarà en funció de la idoneïtat de les temàtiques que proposin els membres.

Una vegada definit el tema de treball i els objectius que es volen assolir, es conformarà la composició del grup i es cercaran les persones que en formaran part a partir de la col·laboració d'entitats i serveis públics específics.

El grup tindrà, aproximadament, sis trobades per curs, cadascuna d'elles amb dinàmiques de treball adaptades a l'assoliment d'objectius i aprofitant al màxim la informació que en pugui resultar.

En finalitzar les sessions, el grup emetrà un informe amb les diverses propostes i reflexions resultants, pactades i consensuades amb totes les persones que el conformen. Aquest informe es transmetrà al Plenari del Consell Municipal de Benestar Social, que alhora l'elevàrà a l'equip de govern municipal.

Una vegada conclòs el curs i complerta la missió principal (l'elaboració de l'informe propositiu), la composició del grup es dissoldrà per deixar pas a una nova composició adaptada a la temàtica que caldrà treballar el proper curs.

El grup encetarà una prova pilot a partir del mes de novembre de 2021 (curs 2021-2022), assolint la seva consolidació en el curs 2022-2023.

Impuls i seguiment

El Consell Municipal de Benestar Social serà l'impulsor d'aquest grup i la secretaria tècnica serà l'encarregada de procurar-ne el bon funcionament.

Per mitjà de les sessions de la Comissió Permanent del Consell se'n farà el seguiment i s'informarà de l'estat del grup.

6. Governança

Per dur a terme el seguiment i la governança d'aquesta mesura de govern, es desenvoluparan els mecanismes de gestió adients, tant per a la implementació com per al seguiment i l'avaluació. Es durà a terme seguint una estratègia de colideratge entre tots els actors implicats.

Es farà mitjançant una taula de seguiment i avaluació específics, on hi haurà representants dels àmbits implicats:

- Comissionada d'Acció Social
- Gerència de l'Àrea de Drets Socials, Feminismes, Justícia Global i LGTBI i Gerència de l'IMSS
- Gerència de Coordinació Territorial
- Direcció d'Innovació Social
- Direcció d'Atenció Social Territorial i Comunitària
- Direcció d'Acció Comunitària
- Direccions Territorials corresponents al territori on es desenvolupen les taules.
- Quarta Tinenta d'Alcalde i Direcció de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, en qualitat de convidada.

Per implementar la mesura de govern es reforçarà el comitè de seguiment configurat específicament per a aquesta mesura i s'hi incorporaran referents nous segons els projectes definits en la marxa. Així mateix, durant el procés d'elaboració ja s'han designat persones tècniques referents en les diverses actuacions previstes.

La funció d'aquesta taula serà la de fer un seguiment de tots els projectes que formen aquesta mesura de govern des d'una òptica global i mancomunada, i en coordinació amb la resta d'espais de governança específicament dissenyats per a cada projecte de manera independent. Aquesta taula es reunirà amb una periodicitat mínima semestral, sense perjudici d'altres espais específics de seguiment i impuls dels diversos eixos de la mesura. Es duran a terme informes de seguiment anuals i el primer es presentarà al mes de maig de 2022.

7. Pressupost

Concepte	Import (anual*)
Capítol I	430.000€
Capítol II	316.000€
Total pressupost	746.000€

(*25.000€ del total pressupost és de caràcter puntual i no anual)

**Impulsant l'acció social:
territori, participació
i comunitat**

**Mesura de govern
Novembre 2021**

**Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI**