



# impulsem!

## Procés de reflexió i acció sobre els Centres de Serveis Socials

- » Barcelona reforçarà la xarxa de serveis socials bàsics i hi guanyarà pes l'atenció comunitària
- » La crisi econòmica, les retallades i el desplegament de noves lleis han provocat un increment de la pressió assistencial als centres
- » L'Institut Municipal de Serveis Socials preveu incorporar de manera imminent 41 nous professionals
- » L'Ajuntament reclama a la Generalitat que reconegui la singularitat de Barcelona en la prestació de serveis i resolgui l'infrafinançament

## » Introducció

L'Àrea de Drets Socials ha posat en marxa el projecte *Impulsem!* amb l'objectiu de repensar i donar un nou impuls al desplegament del model d'atenció social bàsica que es presta des de la xarxa de 40 centres de serveis socials. La voluntat d'enfortir i millorar aquesta atenció és una de les prioritats centrals del govern municipal, i es basa en la necessitat de:

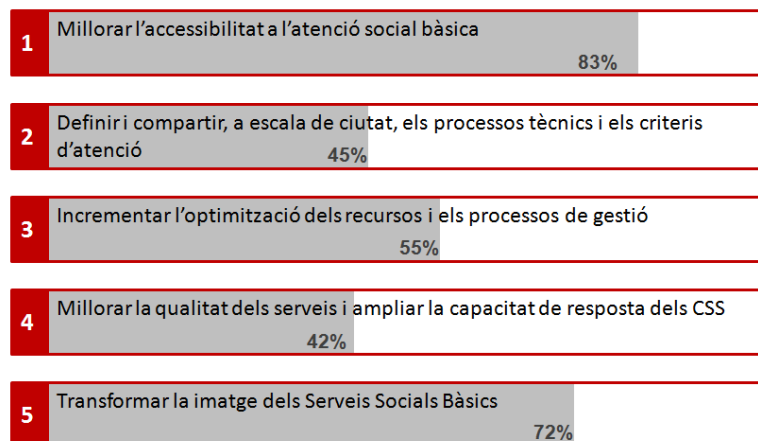
- Donar continuïtat al model de referència elaborat l'any 2009, que s'implantà de forma parcial fins al 2011 i el desplegament del qual quedà estancat durant l'anterior mandat.
- Adaptar el model als canvis de context (increments de l'atenció derivats de la crisi econòmica, impactes de les polítiques d'austeritat, canvis legislatius que han repercutit en la tasca dels serveis socials,...).
- Abordar l'existència de problemes que persisteixen en el temps i que no s'han pogut resoldre amb els instruments aplicats fins ara.

## » El Model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona

Aprovat l'any 2009, aquest Model va plantejar un conjunt de millores en els processos d'atenció, el catàleg de serveis i la dotació de la xarxa de serveis socials bàsics. Es van obrir més canals d'accés i es va ampliar l'horari dels centres, es va posar en marxa un sistema d'atenció telefònica centralitzat i un sistema automatitzat de gestió d'accessos. Es van definir les unitats de treball que conformen cada CSS i es va implantar un nou sistema de recollida, emmagatzematge i gestió de la informació de les persones usuàries.

L'any 2011, els diferents objectius del Model tenien un grau d'assoliment que ara cal reprendre i ampliar:

Valoració del grau d'avenç global en les línies prioritàries de millora del MSSB  
(període setembre 2010 – febrer 2011)



## » Un nou context

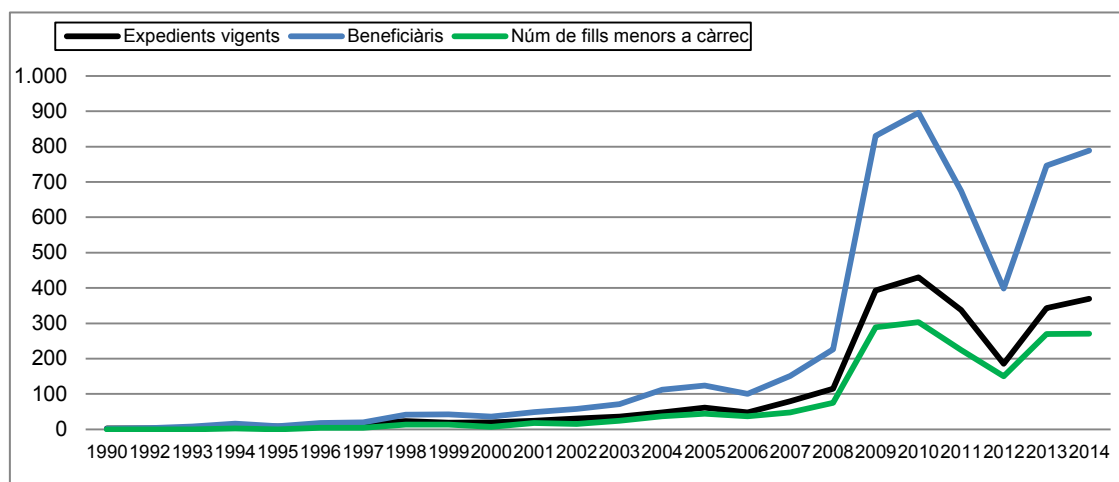
El procés de redefinició del model vol incorporar els canvis que han tingut lloc, tant en el context social com en el **marc normatiu**, amb el desenvolupament de lleis que, durant la darrera dècada, han implicat noves atribucions per als serveis socials bàsics, generant un increment en el volum de tasques atribuïdes als CSS (Lleis de protecció a la infància i l'adolescència, Llei de Dependència, Llei de Serveis Socials,...).

Al mateix temps, la **crisi econòmica** ha impactat de manera contundent, ampliant les taxes de desigualtat, pobresa i exclusió social, especialment en determinats barris i entre els col·lectius amb ingressos més escassos. L'any 2008, el barri més ric de la ciutat tenia 4,3 vegades més renda que el barri més pobre, una distància que havia crescut 7,3 vegades l'any 2014. També l'any 2008, el 0,15% de la població barcelonina residia en barris on la renda familiar disponible per càpita era inferior al 50% de la mitjana, una proporció que l'any 2014 s'havia multiplicat per 14 fins arribar al 2,06%.

Al costat de l'impacte de la crisi, les **retallades** en alguns sistemes de benestar han redirigit moltes de les situacions que quedaven desatenses cap als serveis socials bàsics. En són exemples la Llei de Dependència (LAPAD), que va patir:

- un allargament del calendari de desplegament
- reducció de l'import de les prestacions econòmiques
- modificació a la baixa de les intensitats de prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)
- extinció dels convenis especials de la Seguretat Socials dels cuidadors no professionals
- modificació a la baixa del càlcul de la retroactivitat de la prestació del cuidador no professional
- introducció del requisit de convivència del cuidador no professional.

o la modificació de la Renda Mínima d'Inserció (RMI), que va provocar una forta caiguda en el nombre de persones beneficiàries:



Finalment, cal destacar també que el **contracte programa** signat entre la Generalitat i l'Ajuntament l'any 2012 no contempla una dotació pressupostària suficient per fer front a les competències i necessitats d'una ciutat com Barcelona, on el govern municipal ha acabat assumint una bona part de la despesa que li correspondria al govern català:

- L'Ajuntament aporta 2,5 milions per a serveis especialitzats d'infància i 1,6 en gent gran, àmbits que són de competència de la Generalitat i, per tant, haurien de ser finançats per aquesta administració en la seva totalitat.
- Pel que fa a Serveis Socials Bàsics (SSB), la Generalitat hauria d'assumir el 67% del cost dels professionals. Actualment només n'assumeix el 50%, cosa que suposa per a l'Ajuntament una despesa addicional de 3,5 milions.
- L'Ajuntament fa una aportació molt superior a la Generalitat en els serveis d'ajut a domicili i els serveis d'atenció a persones sense sostre, assumint una despesa de 24 milions que la Generalitat deixa de finançar.

L'Ajuntament ja ha traslladat a la Conselleria la urgència de revisar aquesta situació d'infrafinançament, que s'abordarà en la redacció del nou contracte programa prevista per enguany. La tinenta d'Alcaldia de Drets Socials, Laia Ortiz, ha plantejat així a la consellera en una reunió mantinguda recentment la necessitat que es reconegui la singularitat de Barcelona, que presta serveis que no fan d'altres municipis, i també que en els càlculs de finançament no es tinguin en compte només criteris demogràfics, sinó també socioeconòmics i relatius als riscos d'exclusió.

## » Evolució de l'atenció

Tots aquests elements de context han suposat un fort impacte en la pressió assistencial dels centres, accentuant el desenvolupament d'un treball social més individual que comunitari, un dels principals reptes que el govern vol modificar.

	Dades 2011	Dades 2013	Dades 2015	Variació
Persones ateses als CSS	64.514		74.237	+15,07%
Activitats d'atenció directa als CSS	164.582		191.956	+15,59%
Ajuts econòmics d'inclusió :				
Nombre d'ajuts		23.643	34.375	+45,39%
Pressupost		4.934.078,10	7.223.698,40 €	+46,40%
Servei d'Atenció Domiciliària:				
Persones ateses		19.669	20.539	+4,42%
Hores de servei prestades		3.237.355	3.644.846	+12,58%
Servei de Teleassistència				
Persones ateses		74.401	86.841	+16,72%

Aquest increment d'activitat en el període 2011-2015 no s'ha vist acompanyat d'un reforç en la plantilla que permeti afrontar adequadament aquesta demanda.

	2011	2012	2013	2014	2015	Variació
Treballadors/es Socials	355	354	354	353	353	-1%
Educadors/es Socials	80	88	88	94	94	15%
Psicòlegs/ògues	37	37	37	36	36	-3%
Personal administratiu CSS	80	80	80	80	80	0%

## » El projecte *Impulsem!*

Per respondre a tots aquests reptes, l'Àrea de Drets Socials ha posat en marxa el projecte *Impulsem!*, que s'articularà a través d'un ampli procés de participació i deliberació per dotar l'atenció social bàsica de la ciutat d'un nou marc orientador i referencial. Amb aquest objectiu, el procés permetrà:

- Identificar els reptes de futur i aprofundir en el seu coneixement
- Detectar solucions intentades i que no han reeixit, per tal de trobar nous enfocis i abordatges
- Desgranar els problemes estructurals dels conjunturals i distingir també aquells que entren dins el marc competencial municipal dels que no ho fan
- Establir un full de ruta de les accions i mesures a portar a terme en el curt i llarg termini

El procés participatiu, amb un desplegament previst per al conjunt de 2016, tindrà una triple dimensió, apel·lant tant a les aportacions internes, com a les d'entitats i organismes externs i també de la ciutadania. Així, comptarà amb:

**1. Anàlisi intern del context estratègic i necessitats socials.** Anàlisi de l'evolució dels processos socials a Barcelona, de la vulnerabilitat i fragmentació social: exclusió social, vulneració drets, polarització socioespacial. Anàlisi de les dades internes disponibles: volum de demanda, tipus de demanda, temps d'espera, intensitat d'atencions, volums per tipologia de casos,... (gener – març 2016)

**2. Entrevistes qualitatives a 40 persones amb perfils, encàrrecs i perspectives diferents sobre l'atenció social bàsica,** per recollir diferents visions al voltant de temes clau a repensar: desafiaments actuals, valoració del model actual i les solucions intentades i recollir idees de mesures necessàries per la millora. (gener – març 2016)

**3. Jornada Tècnica.** Espai de reflexió i treball tècnic entorn als primers desafiaments detectats. Dirigida a tots els i les professionals que treballen als CSS de Barcelona. (abril 2016)

**4. Tallers amb professionals dels CSS.** Es realitzaran entre 8 i 10 tallers amb assistència d'unes 20-30 persones, centrat cadascun en un tema concret d'aquells que s'identifiquin com a claus en la Jornada Tècnica. (abril – juny 2016)

**5. Grups Focals amb persones usuàries dels CSS.** Desenvolupament de 5 grups focals o grups exploratius amb persones ateses als CSS. S'exploraran temes relacionats amb la seva experiència d'atenció: satisfacció, temps per ser atès, facilitat de contacte, horaris, utilitat i claredat de la informació rebuda, abordatge de la seva necessitat, capacitat professional, grau de participació en les decisions, impacte de l'atenció en la seva vida quotidiana (millora d'autonomia, estat d'ànim, acompanyament, tranquil·litat, seguretat, benestar, etc.),... (maig – juliol 2016)

**6. Sessions d'aprofundiment amb el Consell Municipal de Benestar Social.** S'articularen dues sessions de treball amb la Comissió Permanent, ampliada per incorporar a experts i agents clau. (maig – juny 2016)

**7. Aportacions de les Xarxes d'Acció de l'Acord Ciutadà.** S'explorà a través dels espais de les xarxes de l'acord les necessitats que tenen les entitats en relació a l'atenció social bàsica. Les xarxes d'acció implicades seran: xarxa pel suport a les famílies cuidadores, xarxa de centres oberts d'atenció a la infància i adolescència, xarxa d'atenció a persones sense llar (abril – juliol 2016)

**8. Taules Deliberatives.** S'organitzaran dues taules deliberatives en què participaran professionals dels CSS i professionals d'entitats compromeses en l'acció social a Barcelona. Les taules estaran centrades en temes en què hi hagi més necessitats de consens i d'intercanvi de perspectives. (setembre 2016)

**9. Altres espais de debat i intercanvi.** S'organitzaran sessions de treball amb altres àrees de l'Ajuntament, amb els grups polítics municipals i els altres sistemes de benestar. (juny – juliol 2016)

**10. Jornada Tècnica II.** Jornada final oberta a totes les persones que han participat en el procés (professionals, organitzacions i institucions ciutadanes). L'objectiu d'aquesta jornada serà presentar el document d'estratègia resultant dels diferents processos de participació, així com el full de ruta i programa d'actuació. (novembre 2016)

## » Mesures d'activació immediata

Fruit de les primeres sessions de treball, s'identifiquen com algunes de les mesures prioritàries:

- L'enfortiment dels equips professionals
- El reforç del treball comunitari
- La desburocratització dels processos
- La racionalització de les prestacions

El govern municipal ha activat ja mecanismes per tal d'abordar algunes d'aquestes qüestions de manera immediata. En destaca la previsió per reforçar els equips professionals amb una primera ampliació que suposarà la incorporació de:

- 15 educadors/es socials
- 10 treballadors/es socials
- 3 treballadors/es socials per a l'equip volant
- 5 psicòlegs/gues
- 2 administratius/es per a l'equip volant
- 6 administratius de reforç a les Unitats de Gestió Administrativa grans.