

# ELS USUARIS DELS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS DE CIUTAT VELLA

RODOLFO HOYUELOS. Cap de Serveis Personals de Ciutat Vella

ENRIC SAMPERE. Projectes i Gestió de Serveis Socials (PROGESS)

## Un districte especial

Ciutat Vella és especial. És, amb diferència, el districte de la ciutat més conegut, més esmentat i més visitat pels ciutadans de dins i de fora de Barcelona. A més, cap barri o zona de la ciutat no pot acreditar tanta història. De fet, és ella l'antiga Barcelona, la que motiva la construcció de nous barris i l'agregació i ampliació de pobles veïns.

Com a conseqüència de la seva situació i trajectòria històrica, Ciutat Vella esdevé el pol d'atracció més important i el pulmó turístic de Barcelona. Això la fa atractiva a un gran nombre de persones que visiten la ciutat, però també a altres grups de població que opten per residir-hi de manera continuada. Com en cap altra zona de la ciutat, del país, i fins i tot de conjunts geogràfics més amplis, es percep, en qualsevol passejada, una heterogeneïtat social i cultural tan marcada.

És en definitiva, especial per la seva centralitat dins de la ciutat, per la seva història, per la seva heterogeneïtat social... i perquè té, en relació al volum de població, més usuaris de serveis socials.

En efecte, tot i que tradicionalment ha estat un terme de difícil mesura, (probablement perquè té una versió individual i una altra de familiar a la vegada) ningú dubta que la proporció de persones o famílies que utilitzen els serveis socials a Ciutat Vella és molt més elevada que la d'altres zones de la ciutat.

L'any 1997, els Serveis Personals de Ciutat Vella promogueren una recerca

sobre el perfil dels usuaris i les característiques de la demanda als centres de serveis socials del districte. Les dades que proporcionem en aquest estudi estan extretes d'aquesta investigació.

## La cobertura de la població

La primera qüestió a dilucidar per l'estudi és quin és el volum de població que atenen els serveis socials d'atenció primària al districte. La taula 1 mostra el volum d'expedients familiars oberts, és a dir, el nombre de famílies que van per primera vegada als serveis socials en el període 1994-1996 i una estimació del nombre d'individus d'aquestes famílies. En aquest càlcul s'identifica família amb unitat de residència.

**Taula 1**  
**Cobertura a la població dels serveis socials d'atenció primària a Ciutat Vella. Evolució 1994-1996**

	1994	1995	1996
Expedients iniciats	2.732	2.772	2.856
Individus estimats	7.540	7.078	6.415
Incidència	9,0%	8,4%	7,6%

Font: Serveis Personals Districte de Ciutat Vella i elaboració pròpia

La incidència és el percentatge de nous usuaris individuals sobre la població. Per tant, fa referència únicament als expedients iniciats però sembla clar que en el transcurs d'un any, a més d'aquests es treballen amb altres que provenen d'anys anteriors. Mesurar aquesta proporció no és tasca fàcil però hem estimat que, depenent del centre de serveis

socials, de les circumstàncies de trasllats d'expedients, de noves atribucions i d'altres qüestions organitzatives, la proporció d'expedients que s'estan treballant d'anys anteriors està al voltant del 20%. Això voldria dir que a Ciutat Vella s'hauria atès, l'any 1996, directament a usuaris o a membres de la seva família, un 10% de la població, ja sigui per primera vegada o en expedients iniciats en anys anteriors. Sembla també que s'ha assolit una situació d'equilibri entre els casos que es tanquen, els que passen a anys posteriors i els nous, i no es preveuen, si no canvien les condicions socials o hi ha canvis demogràfics importants, alteracions significatives en la cobertura de la població.

De fet, aquesta dada es reforça amb la que faciliten els equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA). Entre maig de 1990 i juny de 1994 van ser derivats als EAIA a Barcelona un total de 4.805 infants. Això significa, si considerem la població potencialment atesa pels EAIA la que està continguda en l'interval entre el naixement i els 17 anys, que per cada 1.000 infants i adolescents de Barcelona n'hi ha 15 que han estat derivats a aquest recurs: doncs bé, per a Ciutat Vella n'hi ha 109. Això implica, en primer lloc, una proporció d'aproximadament 1 infant en seguiment o en llista d'espera pels EAIA pel conjunt de la ciutat per 11 de cada 100 a Ciutat Vella.

En segon lloc, aquesta dada constitueix un bon indicador sobre la cobertura de l'atenció primària individualitzada dels serveis socials. Si considerem,

doncs, que aproximadament un 11% dels infants estiguin registrats ja sigui perquè es treballa directament amb ells des de l'EAIA o perquè estan en la llista d'espera, podem extrapolar i inferir que aquesta és la cobertura poblacional que atenen els serveis socials de manera individualitzada.

### Les famílies

Però, qui són aquests usuaris dels serveis socials d'atenció primària? Comencem en primer lloc per descriure les seves característiques familiars.

El grup majoritari està format per les persones que viuen soles. Els darrers anys ha anat augmentant la presència d'aquest col·lectiu excepte al Barri Antic i a la Barceloneta, a on s'ha produït un augment del pes de les famílies nuclears. Aquest increment és degut probablement a l'envelliment de la població però les dades semblen indicar que pels propers anys disminuirà en termes percentuals, tant els casos de llars unipersonals com el de llars monoparentals, i que s'incrementaran les altres formes, especialment les parelles amb fills.

**Taula 2**  
Tipologia de família. Nous usuaris de serveis socials a Ciutat Vella, 1996

Persona sola	43,7
Monoparental	13,2
Nuclear/parella	30,6
Extensa	7,9
Multifamília	0,7
Grup convivència	3,4
Altres	0,5
Total	100,0

Pel que fa al lloc de naixement dels integrants d'aquestes famílies, s'observa una presència més gran dels nascuts a l'Estat espanyol, però de fora de Catalunya en el grup de persones que viuen soles. Pel que fa a les persones nascudes fora de l'Estat cal considerar, pel que fa als africans i als asiàtics, una presència superior a la mitjana de parelles amb o sense fills. Pel que fa als nascuts a Amèrica es detecta una presència significativament superior a la mitjana dels grups de convivència, tot i que la forma més usual és la de parella amb o sense fills. Finalment, és de destacar l'elevada presència de llars monoparentals entre els nascuts a Europa ja que entre aquest col·lectiu constitueixen aproximadament 4 de cada 10 de les unitats familiars quan, recordem-ho, pel conjunt dels usuaris és d'1 per cada 7.

En definitiva, i pel que fa a l'estructura de la llar, preveiem un estancament o fins i tot una disminució de les llars unipersonals entre els nous expedients que s'iniciïn ja que, excepte a Drassanes, a tots els altres centres sembla que la seva presència ha anat disminuint. Aquesta eventual disminució sembla que tindrà el seu contrapès en un increment de les llars no unipersonals i especialment de les parelles amb fills.

### L'habitatge

Pel que fa al règim de tinença de l'habitatge dels usuaris, no s'observa clarament cap tendència significativa.

Tot i així, sembla entreveure's una disminució paulatina de les famílies que

**Taula 3**  
Tipologia de l'habitatge, 1996

Propietat	15,5
Lloguer	57,3
Rellogat	9,4
A casa de parents	3,5
Pensió	8,3
Sense habitatge	2,2
Altres	3,8
Total	100,0

viuen en habitatges de lloguer i que això es correspon amb un augment dels habitatges de propietat al barri Antic i al Gòtic, i dels rellogats al Raval.

A banda de la informació que aporta la distribució segons règim de tinença, cal fer un esment especial sobre els resultats del barri Gòtic i, especialment, pel que fa al 20% de persones residents en pensió, xifra aquesta especialment elevada probablement a causa de l'abundància de pensions en aquest barri.

### L'edat dels usuaris

L'any 1996 la distribució per edats dels membres de les noves famílies usuàries era relativament similar a totes les zones. Els adults representen aproximadament la meitat de la població, els més grans de 65 anys una quarta part i els infants i joves l'altra quarta part. Pel que fa a l'evolució dels darrers anys cal assenyalar que s'ha observat una disminució progressiva de la presència d'infants, que s'ha contrarrestat en línies generals per

1. Els usuaris s'agrupen de la següent manera: infància-adolescència (0-16 anys), joves (17-29 anys), adults (30-59 anys), adults grans (60-65 anys), gent gran (66-74 anys), vells (75 i més anys).

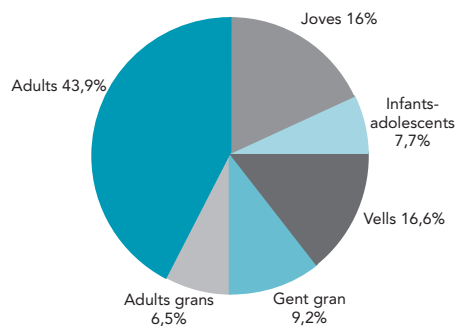


un increment de la gent gran i dels vells.<sup>1</sup> Aquesta reducció del nombre d'infants ha estat moderada al Raval Nord, al Gòtic i al barri Antic, forta al Raval Sud i espectacular a la Barceloneta.

Cal tenir en compte que l'edat és un dels factors determinants en la identificació social dels individus i estableix relacions significatives amb altres variables. Pel que fa al lloc de naixement hi ha tres aspectes a destacar, dos dels quals fan referència a grups de població mentre que el tercer, de caire tècnic, el comentarem en el punt en què tractem el lloc de naixement.

El primer grup a destacar és el format pels adults que estan propers a la jubilació. S'observa en aquest grup una presència significativa de persones nascudes fora de Catalunya i a la resta de l'Estat. En aquest sentit, encara que de manera menys notòria que en altres indrets, Ciutat Vella també es fa ressò de la paulatina arribada a l'edat de la jubilació de la població que va immigrar a Catalunya durant els anys 60.

**Gràfic 1**  
Edat dels individus. Expedients iniciats el 1996



En segon lloc, es constata entre la població nascuda fora de l'estat una presència relativament superior en les edats més joves i especialment en el grup d'infància i adolescència.

L'habitatge va adquirint una presència cada vegada més notòria a mesura que augmenta l'edat; així, dins el grup de vells les demandes en qüestions referides a l'habitatge són superiors que en el de gent gran, aquest que en el d'adults grans i aquest darrer que en el dinfants.

Finalment, les demandes i els problemes catalogats d'escolarització, socio-culturals i de psicologia social tenen una presència més gran en el grup d'infància i adolescència.

No preveiem a curt termini canvis significatius en l'estructura d'edats dels membres de les famílies usuàries, ja que en els darrers tres anys tots els centres han anat aproximant les seves proporcions. De tota manera, cal estar atents a dues tendències que en principi semblen antagòniques però que es poden donar al mateix temps. En primer lloc sembla que Catalunya en general i la ciutat de Barcelona en particular estan començant a recuperar la natalitat i, d'altra banda, l'augment de l'esperança de vida també fa preveure un increment del nombre de vells. És previsible, doncs, un augment en l'índex de dependència, ja que, a més de les dues evolucions comentades, el col·lectiu de persones nascudes fora de l'Estat que més presència ha tingut l'any 1996 als centres de serveis personals és precisament el d'infants.

## El lloc de naixement

En termes generals, i com comprovarem més endavant, hi ha una presència notable de persones nascudes fora de l'Estat. Concretament, el percentatge és del 21%.

Resulta difícil establir tendències sobre l'evolució d'aquesta variable, perquè alguns criteris seguits a determinats centres i la poca informació existent en anys anteriors recomana ser prudents en aquest aspecte. A més, cal tenir en compte que hi ha tendència a registrar més les informacions excepcionals que les quotidianes i això faria que en les zones on la informació és menys abundant es registren en una proporció més elevada els naixements a l'estranger que els que es produeixen a Catalunya o a la resta de l'Estat. Tot i això, sembla donar-se un lleuger increment de la proporció d'immigrants. Pel que fa a la zona d'origen, sembla detectar-se una estabilització del nombre d'africans, per la qual cosa l'increment aniria de part de la resta de zones.

Pel que fa a les persones nascudes dins l'Estat, tant si han nascut a Catalun-

**Taula 4**  
Lloc de naixement dels membres de les famílies usuàries, 1996

Barcelona ciutat	15,9
Reste de Catalunya	33,3
Reste d'Espanya	29,8
Reste d'Europa	3,4
Amèrica	5,1
Àfrica	9,7
Àsia	2,8
Total	100,0

ya com a la resta, com que són majoria, la distribució dels problemes, de les demandes i dels recursos són molt similars als de la globalitat. Únicament potser calgui fer notar una especial incidència de les qüestions de salut i habitatge entre els nascuts fora de Catalunya.

Els europeus, espanyols a part, són aparentment el grup més complex des del punt de vista de la intervenció social; constitueixen el grup que, en proporció, més demandes i recursos socials i jurídicollegals fan i reben. Una mostra d'això és que precisament són les seves demandes les que més temps tarden els professionals a tancar.

Finalment, cal dir que els asiàtics constitueixen el grup en el qual aparentment la problemàtica és menys complexa, però no necessàriament menys pregona. Les seves demandes, i els problemes que els professionals detecten, se circumscriuen, més que els altres grups, en qüestions econòmiques. La conseqüència d'això és que formen el grup en què menys temps es tarda en tancar les demandes.

### El nivell d'instrucció

El nivell d'instrucció dels usuaris és baix. Gairebé la meitat no han finalitzat els estudis primaris i, d'aquests, una part són analfabets.

Paulatinament, i en consonància amb l'increment de la formació del conjunt de la població, el nivell d'instrucció dels usuaris va augmentant. Es detecta, a més, una presència cada

**Taula 5**  
**Nivell d'instrucció dels membres de les famílies usuàries, 1996**

Instrucció insuficient	45,0
Primària-Batxillerat	49,5
Universitaris	4,8
Altres	0,7
Total	100,0

vegada més gran de persones amb estudis universitaris, tot i que no arriben al 5% del total.

Es preveu en un futur proper un increment general del nivell d'instrucció dels usuaris que serà menor o no es produirà en el cas dels vells i dels immigrants estrangers.

### La situació laboral

Si ens cenyim únicament a la població en edat activa, els resultats indiquen una forta problemàtica laboral, ja que per cada persona que treballa n'hi ha tres que estan aturades. Evidentment, aquesta proporció està molt per sobre de la que es dona en el conjunt de la població i, més enllà del que consti en el problema o en la demanda formulada, dona una

**Taula 6**  
**Situació laboral dels membres de les famílies usuàries, 1996**

Menor	9,3
Treballa	10,2
Economia submergida	5,5
Aturat	30,2
PIRMI	1,8
Pensionista	4,4
Jubilat	20,3
Altres inactius	7,8
Altres situacions	1,5
Total	100,0

idea bastant clara de la situació socioeconòmica de les famílies usuàries.

### La problemàtica que presenten

Finalment, ens resta fer un repàs a les problemàtiques que presenten aquests usuaris.

*Problemàtica econòmica.* Els problemes econòmics constitueixen aproximadament una tercera part del total. Majoritàriament es tracta d'insuficiència econòmica i del pagament de deutes puntuals, habitualment el lloguer. No ha oscil·lat gaire durant els darrers anys i hi preveiem un lleuger descens.

*Problemàtica laboral.* Aproximadament afecten una desena part del total i es tracta, gairebé de forma exclusiva, de persones que no troben feina o estan a l'atur. La seva incidència havia anat disminuint paulatinament però l'arribada de famílies nuclears i d'immigrants econòmics, i l'estabilització de la població dependent fa preveure un repunt en aquest tipus de problemes.

*Problemàtica d'habitatge.* Afecta aproximadament una setzena part de la

**Taula 7**  
**Problema objectiu. Expedients iniciats el 1996**

Econòmic	37,4
Laboral	9,3
Habitatge	6,2
Escolarització	3,4
Salut	19,9
Sociocultural	0,7
Psicologia social	3,8
Social	15,6
Jurídic	3,7
Total	100,0

població. Es tracta, majoritàriament, de l'existència d'habitatges en males condicions però també hi ha la vessant econòmica referida a desnonaments. L'evolució ha estat relativament estable tot i que, de produir-se alguna alteració probablement seria de creixement d'aquest tipus de problemes.

*Problemàtica d'escolarització.* També es refereix a formació i afecta un percentatge de població reduït. Es tracta de problemes com l'absentisme i el retard escolar d'una banda i la inadaptació cultural d'immigrants estrangers de l'altra. En lent retrocés els darrers anys és una conseqüència de la disminució de la població infantil i, probablement, de l'èxit de les intervencions en aquest punt.

*Problemàtica de salut.* Assenyalat en una cinquena part del casos, fa referència a trastorns o malalties de diversa índole. Els darrers anys havien anat augmentant però preveiem una estabilització propera al 20%.

*Problemàtica sociocultural.* Té una presència mínima i se sol anotar quan existeixen necessitats d'inscripció o participació en determinats actes o entitats. No s'hi preveuen canvis significatius.

*Psicologia social.* S'ha assenyalat aquest tipus de problema en un 3,8% dels casos. S'ha mantingut estable els darrers anys i es tracta fonamentalment de problemes relacionals dins la família, ja sigui entre la parella o entre pares i fills.

*Problemàtica social.* El 1996 una sisena part dels problemes es classifiquen com a socials. S'inclouen de manera preferent en aquest apartat les desaten-

cions a gent gran però, principalment, el dret a la prestació del PIRMI, que es troba en clar descens els darrers anys, probablement a causa del descens de nous PIRMI.

*Problemàtica juridicolegal.* No hi ha un grup especialment nombrós dins d'aquest capítol, es tracta de conflictes entre llogaters i propietaris, manca de permisos de treball, invalideses, cura i custòdia dels infants, etc. Molt lleugerament, però tendeix a augmentar.

### Per acabar

Totes aquestes dades informen sobre un grau de necessitat social, expressada en indicadors normatius, més elevat a Ciutat Vella que a la resta de la ciutat considerada en conjunt. En síntesi, constitueix una de les zones de la ciutat amb una població més desafavorida i, a més, els usuaris de serveis socials constitueixen un subgrup encara més necessitat. Tanmateix, Ciutat Vella esdevé una de les zones amb més concentració de serveis públics i privats. Això li confereix, en principi, un avantatge per fer front a aquests dèficits però també té inconvenients.

La proliferació d'aquests recursos provoca en ocasions la falsa atribució a Ciutat Vella d'una funció específica poc lluïda i comprensible en el marc de la ciutat: es tracta d'un cercle viciós pel qual les condicions precàries de part de la població activen els ressorts de la protecció social que, en ubicar-se a Ciutat Vella, creen, al seu torn, més demanda de ser-



veis, ja que la proliferació de recursos atreu la població que els ha de menester i que prové de fora del districte.

Per contra, la política municipal intenta precisament desfuncionalitzar, és a dir, evitar expressament que Ciutat Vella o qualsevol altra zona de la ciutat sigui més atractiva, més còmode, més inevitable que les altres com a focus d'atracció de persones amb determinades problemàtiques socials. No es tracta, evidentment, d'ignorar les conseqüències de les desigualtats socials i econòmiques que es produeixen sobre un territori, sinó que aquest territori les pugui resoldre autònomament, sense importar-les ni exportar-les.

Ciutat Vella disposa d'elements importants per encarar aquest repte de manera positiva: la centralitat dins la ciutat, la rellevància històrica i turística..., però aquests mateixos factors poden actuar també com a pols d'atracció de la necessitat social.

Les inversions en la millora de la infraestructura urbanística, la revalorització d'habitatges a causa de les millores

en l'entorn, la ubicació d'importants recursos culturals i educatius i, específicament, els intents de negociació amb pensions econòmiques a tots els districtes de la ciutat, tenen per clar objectiu frenar i invertir la tendència cap a l'especialització de Ciutat Vella en determinades problemàtiques socials i promoure un equilibri territorial, en el marc de la ciutat de Barcelona, en què població i territori disposin dels elements i dels recursos idonis per fer front a les seves necessitats.

Els indicadors socials col·loquen Ciutat Vella al capdavant dels districtes de Barcelona amb un grau de necessitat més elevat. En aquest context, els usuaris

que s'atenen als serveis socials d'atenció primària conformen un subconjunt especialment vulnerable.

Invertir aquesta tendència no és tasca fàcil i no passa, en cap cas, per traslladar els efectes de determinades injustícies socials que s'originen en àmbits territorials molt més amplis que el municipal d'un lloc a altre, sinó en el foment de polítiques que, en un context d'equilibri territorial de ciutat, doti els districtes dels mecanismes per fer front a les seves necessitats i, a escala de ciutat, vetlli perquè cap zona d'aquesta, pel fet d'estar especialitzada en determinades funcions assistencials, actuï de pol d'atracció per a persones amb problemàtiques específiques. 