



Generalitat de Catalunya

PROCÉS PARTICIPATIU DEL DEBAT

PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS 2020-2024

**Síntesi de resultats i aportacions de la sessió participativa amb els grups d'interès.
InterCOTESBA**

Departament de treball, Afers Socials i Famílies, 13 de novembre de 2019

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ (pàg. 3)

2. INFORMACIÓ BÀSICA DE LA SESSIÓ PARTICIPATIVA (pàg.4)
 - 2.1. Dades bàsiques de la sessió participativa (pàg. 4)
 - 2.2. Objectius de la sessió (pàg. 4)
 - 2.3. Metodologia de la sessió (pàg. 4)
 - 2.4. Llistat d'entitats i institucions assistents a la sessió (pàg. 6)



- 3. RESULTATS (pàg. 6)
 - 3.1. GRUP A (pàg. 6)
 - 3.1.1 Palanca de transformació 1. Persones i professionals: motors del sistema (pàg. 6)
 - 3.1.2. Palanca de transformació 5. Intersectorialitat: Intervenció holística (pàg. 7)
 - 3.2. GRUP B (Pàg. 8)
 - 3.2.1. Palanca de transformació 2. Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració (pàg. 8)
 - 3.2.2. Palanca de transformació 3. Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu (pàg. 8)
 - 3.2.3. Palanca de transformació 4. Governança i coneixement: decisions basada en l'evidència (pàg. 9)

1.- INTRODUCCIÓ

La present sessió s'emmarca en el procés participatiu per a generar un debat social sobre el **document de bases del Pla Estratègic de Serveis Socials (PESS)**.

El primer PESS 2010-2013, que va proposar l'estructura i el funcionament dels serveis socials establerts fins l'actualitat, ja ha superat el període de vigència, raó per la qual el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies impulsa el nou PESS **que ha de ser el marc de referència per a la planificació del Sistema Català de Serveis Socials pel període 2020-2024**, per a donar resposta als reptes sociodemogràfics del sistema de benestar i l'estat de situació i desenvolupament del propi sistema Català de Serveis Socials.

En el **pla sociodemogràfic** destaca la **necessitat d'afrontar les desigualtats socials** que la crisi econòmica ha consolidat, la feminització del risc de pobresa o exclusió (major



risc en dones joves i grans), l'increment de l'envelliment, el sobreenvelliment i la discapacitat però també a la diversificació de la societat catalana i de les llars que la componen i a una ciutadania més apoderada i conscient del seus drets i deures.

A nivell de desenvolupament i estat de situació del sistema de serveis socials, el PESS persegueix aconseguir una **oferta universal** i dirigir els Serveis Socials al conjunt de la ciutadania; aquest gran repte requereix concretar el perímetre d'intervenció i l'àmbit competencial propi dels serveis socials. Alhora, el Sistema Català de Serveis Socials s'ha d'**articular i ordenar** per superar la fragmentació i compartició actuals i desplegar un sistema d'informació, innovació, coneixement i recerca.

El PESS busca **cohesionar, agilitar i universalitzar** el Sistema Català de Serveis Socials (SCSS), que sigui **més efectiu** i que garanteixi una **atenció centrada en la persona** i la seva **interacció familiar i comunitària**.

Per aconseguir-ho i d'acord amb el que preveu la Llei, **el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies impulsa un procés participatiu** en col·laboració amb la Secretaria de Transparència i Govern Obert, per **escoltar i incorporar aportacions i expectatives** d'agents socials implicats en el document de bases del PESS.



2.- INFORMACIÓ BÀSICA DE LA SESSIÓ PARTICIPATIVA

2.1.- Dades bàsiques de la sessió participativa

Dia: 28/10/2019

Lloc: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Durada: 2 hores

Àmbits de debat: *palanques de transformació*

- 1.- Persones i professionals: motors del sistema
- 2.- Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració
- 3.- Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu
- 4.- Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència
- 5.- Intersectorialitat: Intervenció holística

Total de participants: 18 (Aj Manlleu, Aj Prat, Aj Lloret, Aj Castelldefels, Aj Amposta, CC Alt Urgell, CC Baix Camp, CC Alt Camp, Aj Sabadell, Aj Terrassa, Aj Badalona, CC Montsià, Aj Igualada, CC Pallars Jussà, DIBA, ACM, FMC, CSSBCN)

Càrrecs DTASF: Meritxell Benedí (Directora General de Serveis Socials), Aina Plaza (Subdirectora general d'Anàlisi i Programació)

2.2.- Objectius de la sessió

L'objectiu central de la sessió realitzada ha estat desenvolupar un debat al voltant del document de bases del PESS.

La deliberació, ordenada segons palanques de transformació i eixos d'intervenció, ha posat sobre la taula la possibilitat de recollir aportacions, valoracions i propostes consensuades per les persones participants sobre objectius i projectes plantejats pel document, amb la finalitat de complementar-lo i reforçar-lo.

2.3.- Metodologia de la sessió

Per tal de facilitar el debat s'ha dividit el grup d'assistents en dos (grups A i B). En cadascun dels espais de debat dels eixos s'ha facilitat el llistat de principis inspiradors que ha permès tenir visible en tot moment els conceptes clau a tenir en compte en el debat, així com una síntesi del document de bases amb els objectius a debatre i un paperògraf on anotar les aportacions.

Mentre un dels grups treballa sobre unes palanques i eixos, l'altre ho fa sobre la resta. Passat uns 40' s'intercanvien les palanques de manera que tothom pugui analitzar i revisar tots els continguts.

El personal tècnic del Departament és l'encarregat de dinamitzar el debat i recollir-ne les aportacions per escrit i de manera visible, als paperògrafs.

2.4.- Institucions i entitats representades



3.- RESULTATS

Les aportacions recollides durant la sessió es mostren segons els grups i segons les diferents palanques de transformació.

D'altra banda, també s'indica, si s'escau, les aportacions en les que s'han manifestat dissensos i que no correspondrien a l'opinió de totes les persones participants. En aquest cas, s'han marcat les aportacions en color gris.

3.1. GRUP A

Àrees de treball prioritzades i continguts a debat:

Grup 1.

Creació d'espais territorials d'integració i coordinació de la xarxa social d'atenció primària i secundària, amb la participació i lideratge dels professionals que potenciïn la connectivitat, la col·laboració entre serveis i l'intercanvi de coneixement per millorar la intervenció social intrasectorial.

- Es dibuixa l'estructura dels espais de coordinació existents a l'actualitat i es planteja el següent.
 - InterCOTESBA
 - COTESBA territorials amb presència de coordinadors i tècnics de SS: Comenten que funcionem per encomanes no estratègiques.
 - TAULES creades per iniciativa pròpia
 - TAULES de coordinació supra ABSS per temes específics (salut mental, infància –ve per Llei-, violència, etc.): objectiu de vinculació serveis i professionals
 - Grups de treball de cas: els valoren molt positivament, hi participen els professionals d'atenció primària i ajuden a una resolució real de casos
 - CONSELLS DE PARTICIPACIÓ: Es comenta la necessitat d'un replantejament dels consells, hi ha representació política i institucional, i hi ha necessitat d'un dinamitzador per recuperar la seva funció real de participació amb grups específics segons interessos.
- Es plantegen les qüestions següents:
 - En llocs petits hi ha masses taules de coordinació/treball: recomanen simplificar les estructures de coordinació i millorar la seva vertebració
 - Potenciar els “grups de treball de cas” i el “professional de referència”



- Cal una estratègia institucional de coordinació clara que ajudi a ordenar, simplificar i ser efectius. Consideren adequats els espais creats a nivell institucional
- La proposta d'emmirallar-nos amb l'estructura que té Salut no és compartida per tothom: consideren que és incomparable, Serveis Socials veu la globalitat de la persona
- Reforçar el lideratge dels directius territorials per enfortir l'estratègia del PESS amb arguments consensuats
- **FUNCIÓ DIRECTIVA AMB ESTAF TÈCNIC:** Necessitat de crear un espai que aglutini el coneixement, es comparteixi, es detectin bones pràctiques i es difonguin amb bones eines de comunicació (creació espai científic, registre del coneixement, difusió, etc.)
 - Incorporació de les universitats (aliances)
 - Reconèixer nous perfils professionals que es necessiten dins del SCSS: com educadors infantils, integradors socials, cicles mitjos d'atenció a la dependència, ...
- Organitzar espais de participació horitzontals
- La coordinació amb l'especialitzada existeix mitjançant els "grups de casos".
- La protecció de dades i els sistemes d'informació són la font dels problemes de comunicació i d'accés a les dades que cal resoldre: SINIA, SAD(discapacitat), DEPENDÈNCIA, etc.
- Es comenta la importància de no oblidar la funció del TREBALL COMUNITARI d'organitzar, vertebrar i coordinar
- Cal un lideratge dels serveis socials que vingui per Llei, que ajudi a identificar, reconèixer els espais existents, a estandaritzar, homogeneïtzar i formalitzar-los de forma flexible: Vehicular-ho dins l'organització del sistema.

3.2 GRUP 2.

L'Estratègia de transformació dels SSB: Elaboració d'un pacte estratègic de transformació dels serveis bàsics d'atenció social de manera consensuada amb el món local, professionals i ciutadania.

Es plantegen les qüestions següents:

- El grup planteja adoptar una mirada àmplia, des de l'atenció primària, per donar resposta a la qüestió plantejada.
- Es planteja que l'estratègia ha de treballar per la desburocratització, i es proposa abordar qüestions com:



- La necessitat d'un bon cribatge (què es considera atenció primària i què no ho és).
- Cal apoderar el tècnic de referència: el professional "prescriu" directament. Sorgeix la qüestió de com s'assigna a aquest professional: en base a criteri poblacional?
- També cal un model per gestionar les agendes dels professionals, cal fer-les més obertes. Introduir flexibilitat en el dia a dia d'aquests professionals.
- Vinculat amb l'anterior qüestió, cal treballar els temps d'espera i les durades de les visites (entrevistes). Es planteja també la necessitat de definir/perfeccionar l'entrevista professional (establir una proposta de contingut, durada, etc.).
- Incorporar l'atenció 7 X 24h (urgències, guàrdies?, costos lligats a aquests elements...)
- Organització/ estructuració del servei:
 - Cal organitzar el servei en base a les necessitats de les persones usuàries.
 - Professionals dedicats a grups de necessitats.
 - Cal redissenyar els processos en base a aquests grups de necessitats. Implica que cal adaptar l'organització a les necessitats de les persones (no a l'inrevés).
 - Cal potenciar el treball comunitari i reduir l'atenció individual des de la perspectiva de tasques burocràtiques (Ex. Plantejar acollides grupals...)
 - Cal revisar el plantejament actual en les acollides i el seguiment.
 - Cal canviar l'atenció a les persones, potenciant l'atenció comunitària.
 - Equips responent a grups de necessitats.
 - "Alliberar" els professionals per canviar la dinàmica de treball. Treure determinades prescripcions (prestacions econòmiques...).
 - Reduir la gestió i augmentar la intervenció social (individual, grupal i comunitària) incloent agents de la comunitat (Tercer sector...). Cal "sortir del despatx".
 - Calen eines de cribatge (bona diagnosi per destriar), establir límits (normatius, etc.): de la combinació d'elements plantejar la intervenció.
 - Exemple iniciativa des dels ens locals: establiment de convocatòries de les diferents prestacions com una forma de descarregar als tècnics. Això sí suposen càrregues administratives.
 - Lligat amb això, cal una redistribució de rols i la incorporació de nous perfils professionals:

- Les dades del Departament indiquen que actualment els administratius suposen el 11% del total de professionals. Cal potenciar-los com una estratègia per alliberar als tècnics.
- Cal un increment de perfils professionals:
 - Informadors: per descàrrega (cribratge) de primeres acollides. Tenir en compte també l'opció de les acollides grupals.
 - Administratiu.
 - Altres.
- Professionalització – evitar la influència política.
- Condicions de treball (convenis) dels professionals.
- Mobilitat dels professionals.
- A l'increment de professionals a més cal afegir l'ús de les TIC (partint d'un servei unificat per a tot Catalunya):
 - Telèfon d'informació.
 - Quiosc electrònic al centre.
 - “Tele” atenció per a determinades qüestions.
- Degut al augment del volum d'activitat cal un canvi en la dinàmica de funcionament. Replantejar les relacions de funcionament actual dins dels centres.
- L'accessibilitat als serveis i condicions des espais físics: entesa des del punt de vista dels espais físics (incloses les condicions d'aquests espais), els horaris d'obertura dels serveis (ampliació tardes) i les condicions de seguretat.
- Centralització de la gestió (mitjançant un consorci?).
- Definir quins serveis són necessaris des de l'atenció primària, aquests són diferents en funció del territori?.
- Revisió de la forma de finançament del Departament (Contracte Programa): en el contingut, la forma i l'aplicació). L'actual 66% - 34% no és real degut als convenis salarials més alts per part dels ens locals. Caldria tenir en compte a més variables com la ruralitat.
- Necessitat d'harmonitzar continguts / Model de serveis.
 - Abordant circuits i funcions necessàries a desenvolupar per tal d'assolir els objectius de servei.
 - Revisió dels models de gestió per tal que es garanteixin els drets, es contextualitzi el criteri tècnic, es gestionin les interferències polítiques, etc. L'objectiu és generar un marc de protecció als professionals per al desplegament de la tasca/servei.



- Nomenclatura: harmonització / estandardització del llenguatge.
- Comunicació: generar un relat comú, què són els serveis socials?, campanyes de comunicació...
- Establiment de l'avaluació continuada dels serveis.
- Relació diferent entre els ens locals i el Departament:
 - Revisió de ràtios (CP).
 - Revisió de les regles del joc (CP).
 - Revisió de les responsabilitats.
- Planificació dels serveis :
 - l'ABSS no és una unitat viable per planificar/avaluar. La comparació entre unitats més petites ens pot ajudar a detectar bones pràctiques a estendre pels diferents territoris.
 - Els equips professionals (SBAS) són la unitat mínima per a l'avaluació?
 - Cal planificar en base a unitats semblants:
 - No és el mateix l'ABSS de Barcelona que l'ABSS del Pallars Jussà.
 - Planificar en base als equips?
 - Emprar una barreja d'elements?
 - Població + factors de risc (envelliment...) + desigualtat + altres xarxes pre-existents (salut...)
 - En base a tots aquests elements definir la unitat de planificació.
 - Experiència: planificar en base a nivells d'intervenció. Plantejament reactiu. Es redimensionen els equips en base a això.
 - Els nivells d'intervenció venen determinats pel nº d'expedients? Compte: dos expedients poden suposar càrregues molt diferents, ja que poden tenir complexitats molt diferents.
 - Segons això ens calen criteris a l'hora de determinar el volum d'intervenció. Fins hi tot dos professionals diferents poden plantejar volums d'intervenció diferents pel mateix cas.
 - Incorporar a la persona usuària en els processos de planificació.
 - Aprofitar la transversalitat inherent als ens locals: potenciar el contacte amb la resta d'unitats com una estratègia d'intervenció (exemple: amb la policia local).
 - Marc homogeni pels serveis externalitats.
 - Cal externalitzar serveis? Cal pactar que és externalitzable i què no ho és?

COMPOSICIÓ DEL GRUP DE TREBALL DE L'ESTRATÈGIA: Qui cal que hi sigui?

- Entitats municipalistes.
- Reflectir les diferències territorials.
- Coordinadores i atenció directa.
- Col·legis professionals.
- Usuàries.
- Universitats.

En una primera fase cal que definim què volem ser nosaltres i en una segona fase incorporar al tercer sector.