



PROCÉS PARTICIPATIU DEL DEBAT

PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS

2020-2024

APORTACIONS al document: Síntesi de resultats i aportacions de la sessió participativa amb comandaments de l'Institut Municipal de Serveis Socials i de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, de Barcelona.

**Departament de treball, Afers Socials i Famílies,
20 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. Palanca de transformació 1. Persones i professionals: motors del sistema (pàg. 6)
 - 3.2. Palanca de transformació 2. Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració (pàg. 7)
 - 3.3. Palanca de transformació 3. Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu (pàg. 8)
 - 3.4. Palanca de transformació 4. Governança i coneixement: decisions basada en l'evidència (pàg. 8)
 - 3.5. Palanca de transformació 5. Intersectorialitat: intervenció holística

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: 20/11/2019

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: 15

Equip dinamitzador: 3 tècniques DTASF

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.- Persones convocades

1. Ricard Fernandez, gerent de l'àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI
2. Laia Claverol, Gerenta de l'Institut Municipal de Serveis Socials
3. Sònia Fuertes, Comissionada d'Acció Social
4. Lluís Torrents, Direcció de Serveis d'Innovació Social de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI
5. Anna de Palau, Direcció de Serveis d'Atenció Social Territorial i Comunitària de l'Institut Municipal de Serveis Socials
6. Núria Menta, Direcció de Serveis d'Intervenció Social a grups poblacionals vulnerables de l'Institut Municipal de Serveis Socials
7. Mont Rovira, Cap del Departament d'urgències i emergències i d'intervenció a l'espai públic de l'Institut Municipal de Serveis Socials
8. Marta Fabà, Responsable del Gabinet de la Gerència de l'Institut Municipal de Serveis Socials
9. Marta Fité, Direcció Territorial del districte de Nou barris de l'Institut Municipal de Serveis Socials
10. Rosa Rubio, Direcció Territorial del districte de Gràcia de l'Institut Municipal de Serveis Socials
11. Esther Quintana, Cap del Departament d'atenció social per a la gent gran i per la promoció de l'autonomia personal de l'Institut Municipal de Serveis Socials
12. Clàudia Raya, Cap del Departament d'atenció social a la infància i la família de l'Institut Municipal de Serveis Socials
13. Pili Navarro, Cap del Departament de serveis socials d'intervenció a l'espai públic de l'Institut Municipal de Serveis Socials
14. Carme Fortea, Cap del Departament d'atenció social a persona sense llar o en situació d'exclusió residencial de l'Institut Municipal de Serveis Socials
15. Patrici Hernández, Cap del Departament per la cobertura de les necessitats bàsiques de l'Institut Municipal de Serveis Socials

3.- RESULTATS

Les aportacions recollides durant la sessió es mostren segons les diferents palanques de transformació, sempre que ha estat possible, i segons els eixos de treball per a cadascuna de les palanques.

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.

Contingut específic de l'apartat de resultats

| | |
|---|-----------|
| PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 1. Persones i professionals: motors del sistema | 7 |
| Eix 1. Atenció centrada en la persona i la seva interacció familiar i comunitària | 7 |
| Eix 2. Desenvolupament i participació de les professionals | 8 |
| PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 2. Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració | 9 |
| Eix 3. Xarxa social d'atenció primària; accessible, tractora i proactiva | 9 |
| Eix 4. Atenció social integrada | 10 |
| PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 3. Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu | 11 |
| Eix 5. Acció comunitària inclusiva | 11 |
| Eix 6. Prevenció en infància i joventut i Eix 7. Les famílies com a unitat d'intervenció social | 12 |
| Eix 8. Promoció de l'autonomia personal | 12 |
| PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 4. Governança i coneixement: decisions basada en l'evidència | 13 |
| Eix 9. Planificació, qualitat i transparència | 13 |
| Eix 10. Informació orientada a les persones..... | 13 |
| Eix 12. Sinèrgies amb el món local, sector social i comunitari..... | 14 |
| PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 5. Intersectorialitat: intervenció holística | 14 |
| Eix 13. Resposta integrada a problemàtiques socials complexes | 14 |



PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 1. Persones i professionals: motors del sistema

Eix 1. Atenció centrada en la persona i la seva interacció familiar i comunitària

Atenció centrada en la persona

- Construir un model centrat en les persones i en la seva capacitat d'autodeterminació i de participació en els processos de prestació/producció dels serveis. Posant en valor de l'autonomia personal i dels llaços socials com a factors generadors d'oportunitats vitals. En el reconeixement de la diversitat i la garantia de respostes personalitzades.
- Els serveis socials han de garantir la universalitat i accessibilitat dels serveis. Una de les seves funcions és l'atenció a persones que no veuen els seus drets bàsics garantits, així com també són l'instrument per a l'acompanyament i la cura de persones amb vulnerabilitat. Però per sobre de tot això, els serveis socials són un instrument imprescindible per la garantia de drets, d'inclusió i de cohesió social de tothom, de tota la ciutadania.
- Contribuir a l'avanç del sistema de Serveis Socials cap a un sistema d'universalitat completa de drets socials:
 - ✓ Renda mínima garantida per a tota la ciutadania.
 - ✓ Finançament de la Generalitat per als Serveis Socials d'acord amb la població i les necessitats socials.
 - ✓ Aconseguir que els altres sistemes assumeixin els ajuts i les prestacions pròpies adreçades a la població en risc.

Participació, opinió i experiència

- Importància que des dels serveis socials, es reforcin aquelles estratègies d'intervenció que faciliten un canvi de posició de les persones que atenem: Que faciliten el pas des del "no puc", "no tinc", "no sé", al reconeixement del "podem", "tenim", "sabem".
- Avaluar tenint en compte el parer i l'experiència de la persona baixant a tots els nivells del sistema (necessitat d'eines que ho faci fàcil i tenir en consideració l'expertesa dels grups d'iguals).
- Promoure les oportunitats de participació ciutadana, aplicant les següents mesures:
 - ✓ Millorar el coneixement que té la ciutadania sobre les SS
 - ✓ Elaborar i difondre continguts informatius en diferents suports sobre els temes o les qüestions més comunes (serveis, recursos, prestacions).
 - ✓ Reforçar la transparència en l'actuació dels serveis; facilitar la difusió dels criteris d'accés a les prestacions o la gestió de la llista d'espera.

- ✓ Avançar en la concreció de compromisos d'atenció i de qualitat amb la ciutadania.
- ✓ Concretar orientacions per facilitar la participació activa de les persones ateses, les famílies cuidadores o altres agents implicats en l'atenció i en la presa de decisions sobre el procés d'atenció.
- ✓ Establir un sistema proactiu de recollida i gestió de suggeriments i queixes de l'atenció rebuda als SS i, en especial, dels serveis que reben les persones als seus domicilis (SAD).

Pla transformació digital

- Aprofitar les noves tecnologies (NNTT). L'apoderament de la persona passa per l'ús de les N, tots estem connectats.
- Avançar en la digitalització dels processos d'atenció (per exemple, signatura LOPD, PIA, signatura electrònica de persones ateses i professionals).
- Explorar el potencial d'Internet com a porta d'entrada i mitjà d'informació i relació amb les persones ateses.
- Millorar els mecanismes de comunicació entre CSS i les persones ateses: sistema telefònic dels CSS (sistema de registre de trucades pendents i traçabilitat, identificació de les trucades, etcètera).
- Definir els criteris per a l'ús del correu electrònic com a mitjà de comunicació amb el servei.
- Desburocratització per tal de recuperar temps per a la intervenció social. És molt important desburocratitzar el treball dels Serveis Socials i simplificar i qualificar els processos de treball.
- Explorar el potencial d'Internet com a porta d'entrada i mitjà d'informació i relació amb les persones ateses (4.3. Ampliar l'accessibilitat del servei, els horaris d'atenció i les formes d'atenció no presencial).
- Replantejament del padró: criteri que impedeix l'accés a recursos.
- Millorar l'accés als serveis amb canvis senzills, com eliminar el temps de residència o revisar el criteri del padró, això és fàcil

Pla de comunicació

- Comunicació transparent i accessible (millora de les webs): millorar els mecanismes de comunicació entre SS i les persones ateses.

Eix 2. Desenvolupament i participació de les professionals

- Definir mesures per millorar la cura dels equips i facilitar els itineraris professionals.
- Facilitar la sistematització del coneixement i la difusió de l'experiència dels professionals (temes d'interès, metodologies, bones pràctiques).



- Facilitar l'accés dels professionals al coneixement especialitzat sobre els recursos, els processos o les estratègies d'intervenció que requereixen determinats temes o casos de més complexitat.
- Importància de la millora dels convenis professionals, especialment pel que fa a les treballadores del SAD i altres perfils cuidadors
- Diversificació i especialització de perfils en matèria d'infància. Les problemàtiques desborden les competències dels perfils professionals actuals en infància.
- Cal revisió dels perfils vigents amb la participació dels Col·legis professionals. Per exemple, calen nous perfils amb especialització d'acció comunitària.
- Reconèixer els perfils jurídics i psicòlegs formant part dels equips d'atenció bàsica i, per tant, reflectir-ho al Contracte-Programa.

PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 2. Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració

Eix 3. Xarxa social d'atenció primària; accessible, tractora i proactiva

Equip bàsic de Serveis Socials: porta d'entrada

- Coordinació supramunicipal: Porta d'entrada única: amb una professional de referència (debat al voltant del gestor de casos) i la necessitat d'activar respostes ràpides quan la situació ho requereixi
- Superar el concepte del SBAS de porta d'entrada única al sistema de serveis socials, i acceptar que qualsevol informe i recomanació de qualsevol professional acreditat en les entitats socials o en d'altres sistemes de benestar com assistència sanitària o ensenyament tenen la mateixa validesa tècnica que un informe del SBAS.

Acord estratègic de transformació dels Serveis Bàsics d'Atenció Social: món local, professionals i ciutadania

- Ampliar l'accessibilitat del servei, els horaris d'atenció dels SS i les formes d'atenció no presencial.
- Accés als serveis molt més flexibles.
- Millorar l'accés als serveis amb canvis senzills, com eliminar el temps de residència o revisar el criteri del padró, això és fàcil

Nou sistema d'assignació de recursos de la primària; sensible a les desigualtats, les necessitats i les càrregues de treball

- Els serveis socials són uns actors claus de lluita contra les desigualtats i tenen entre les seves funcions promoure l'equitat i poden ser també la punta de llança en evidenciar conflictes socials, mancances i incoherències en les polítiques.



- Desigualtats/iniquitat territorials en:
 - ✓ L'assignació de recursos
 - ✓ Qualitat en la intervenció (cal relació d'iguals)
- Diversitat de criteris d'accés

Eina de cribatge i diagnòstic social Self-Sufficiency Matrix (SSM)

- L'atenció centrada en la persona implica un canvi de cultura que ha d'influir en les eines, (l'eina SSM és útil per un treball amb indicadors, la qual haurà de ser complementada amb altres instruments que recullin la veu de l'usuari i ajudin a millorar la intervenció).
- Crear eines de suport al diagnòstic social i de cribatge de la complexitat.
- Els Serveis Socials han de poder disposar dels instruments i recursos que calen per garantir un bon servei.

Eix 4. Atenció social integrada

Espais territorials d'integració i coordinació de la intervenció social

- Necessitat d'un professional de referència i d'un gestor de cas, només en aquells casos d'alta complexitat.
- Designar professionals de referència en determinats àmbits (persones cuidadores, pobresa energètica, salut mental) que puguin assumir la representació i la interlocució dels CSS en els marcs de treball de ciutat (processos de planificació, xarxes, etcètera).
- Cal compartir les experiències i avançar en la utilització de marcs de treball virtual per facilitar l'intercanvi, compartir metodologies, experiències i bones pràctiques.
- Duplicitats de xarxes. Què passa amb les entitats?: Necessitat de tenir-les en compte amb una regulació/alineació/coordinació/revisió/"pedagogia".
- Establir o enfortir els marcs i els circuits necessaris per al treball en xarxa amb els serveis d'altres sistemes, especialment amb els serveis de salut i ensenyament.
- Aprofitar i maximitzar la tasca preventiva per part de les entitats, voluntariat, associacionisme. Les entitats socials, el tercer sector, han augmentat les seves prestacions a les persones incrementant els/les seus/ves treballadors/es i canalitzant el compromís social de la ciutadania sota la forma de voluntariat social.
- Promoure els marcs de treball i les mesures (xarxes interprofessionals, sistemes d'informació compartits) que afavoreixen la màxima integralitat de l'atenció entre els serveis de salut i serveis socials.
- La garantia dels drets socials requereix d'una visió integral i de proximitat que requereix de treball multidisciplinari i en xarxa amb altres serveis de la ciutat d'atenció a les persones.



Redisseny de circuits d'accés, activació i transició entre serveis

- Protocol·litzar les transicions entre serveis: reforçar l'acompanyament en el procés de transició entre els serveis especialitzats i els SS (sense llar, atenció a la dona, infància en risc, etc.) per evitar trencaments i retrocessos en els itineraris personals.
- Historial/expedient únic o Història social

PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 3. Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu

Eix 5. Acció comunitària inclusiva

- Fer de l'atenció grupal i el treball comunitari una part essencial de la resposta dels Serveis Socials d'Atenció Social.
- Promoure la mirada comunitària en el treball individual, grupal i en xarxa per tal de generar les condicions per dur a terme accions comunitàries des dels mateixos Serveis Socials.
- Reforçar/impulsar el Treball grupal:
 - ✓ Tant pel que fa a l'atenció/intervenció en grup
 - ✓ Com en la seva dimensió comunitària. La intervenció individual limita les actuacions comunitàries.
- En l'impuls dels serveis socials bàsics té un paper destacat el treball comunitari. És una vessant clau perquè en barris amb un feble teixit associatiu pot contribuir a animar-lo, i en barris on és fort i actiu, sens dubte caldrà comptar amb ell per millorar l'eficàcia i generar sinèrgies.
- Sense el treball en xarxa no s'està comptant amb tot el potencial de capacitats i recursos que poden contribuir a la inclusió i la cohesió social. En definitiva, reforçament mutu tot preservant l'autonomia, però estimulant la coproducció de polítiques públiques entre serveis socials i comunitats.
- Explorar totes les potencialitats del treball grupal no només com a recurs complementari sinó també com a substitutiu de l'atenció individual.
- Construir un model de caràcter proactiu i de base comunitària, dirigit a la prevenció.
- Cal revisar/transformar els models d'intervenció: creació d'espais, el carrer, el treball grupal, l'horari professional... per arribar a tota la població que a l'actualitat queda fora.
- Reforçar la vinculació dels SS amb els barris facilitant la participació dels i les professionals en els projectes d'atenció grupal i comunitària:
 - ✓ Facilitar la participació dels i les professionals en els projectes d'atenció grupal i comunitària i el treball fora del Centre



- ✓ Facilitar la flexibilització dels horaris i les agendes per donar major autonomia i responsabilitat als professionals en l'organització del temps.
- Dotar els SS dels equips tecnològics necessaris per treballar fora del Centre (mòbils amb internet, portàtils amb accés a tots els aplicatius, tauletes, Wi-Fi als CSS, etcètera).
- Expertesa i disponibilitat/accessibilitat de les professionals: canvi d'espais i horaris (treball al carrer i a les cases).
- Diversitat de condicions laborals a les diferents AAB, d'organització, d'horari...: treballar per la simetria de les condicions laborals a tot el territori.

Eix 6. Prevenció en infància i joventut i Eix 7. Les famílies com a unitat d'intervenció social

- El PESS incorpora serveis finalistes, assistencials o d'inclusió. Hi ha poc contingut de PREVENCIÓ: El Pla ha de reforçar la funció preventiva en la Infància, desplaçada des dels SSAP (centres cívics, casals d'infants, equipaments de joventut...). Cal un treball preventiu potent des de les escoles i amb les famílies de forma normalitzada.
- Incorporar la veu dels infants en la planificació i desenvolupament de l'atenció.
- Noves professions socials a les escoles: potenciar-ho.
- Acompanyament social en l'etapa de transició a la vida adulta vs serveis de llarga durada: potenciar l'acompanyament social ja que cobreix millor les necessitats dels joves

Eix 8. Promoció de l'autonomia personal

Pla de millora de la promoció de l'autonomia personal; simplificació i accés als serveis

- Cobrir necessitats de sortida hospitals en situacions de crisi: SAD amb Salut que permeti un retorn a casa i evitar ingressos residencials innecessaris, domicilis preparats per l'envelliment.
- Cal sensibilització a l'espai públic: suficients seients de descans als carrers i als comerços.
- Simplificació del procés de reconeixement de grau i d'elaboració del PIA.

PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 4. Governança i coneixement: decisions basada en l'evidència

Eix 9. Planificació, qualitat i transparència

Nova planificació territorial dels serveis socials

- Asimetria en les relacions territorials. Cal més reconeixement i una relació més directa entre els territoris.
- La ciutat de Barcelona necessita una governança diferent. Aquesta singularitat s'ha de veure en positiu.
- Moltes situacions i serveis només es desenvolupen des de Barcelona. Cal finançar-ho.
- Reconèixer i aprofitar la singularitat de Barcelona.

Avaluació de serveis: impacte, qualitat i experiència de les persones

- Avaluació conjunta amb les persones ateses:
 - ✓ Elaboració d'eines que tinguin per objectiu avaluar la satisfacció de les persones ateses
 - ✓ Promoció de grups d'iguals

Nous sistemes de pagament de la provisió de serveis

- Nous sistemes de pagament:
 - ✓ Inequitat del copagament.
 - ✓ Compra pública: cal evitar la fragmentació i la duplicitat. Fer un treball col·laboratiu per evitar que es disparin els preus i la inequitat. Models/preus consensuats => prescripció.
 - ✓ Homologació de preus a tot el territori de Catalunya.
 - ✓ Acord marc.
 - ✓ Lideratge per part del govern.
 - ✓ Innovació o noves tecnologies aplicades als sistemes de pagament/copagament per ser transparents amb la ciutadania
 - ✓ Incrementar SAD (no està desplegat a tot arreu) i TRANSPORT.

Eix 10. Informació orientada a les persones

Interoperabilitat

- Fer possible la INTEROPERABILITAT DE DADES per tal que els sistemes d'informació siguin una eina de suport del treball social.
- Incorporació de l'IDALU: sistema d'identificació dels alumnes a Ensenyament: proposta de sistema de compartició de dades pels serveis socials



Eix 12. Sinèrgies amb el món local, sector social i comunitari

Territoris socialment responsables: treball en xarxa del sector social i les administracions públiques

- Cal explotar totes les possibilitats del Consorci de Serveis Socials.
- Promoció del treball en xarxa amb altres sistemes, altres serveis i amb el tercer sector. Sumar esforços, generant sinèrgies, sumant energies. Amb els iguals en grup.
- Aprofitar les sinèrgies del món local:
 - ✓ Simetria territorial: anar més enllà de la governança global i reconèixer l'expertesa, història i posició de l'Aj. de Barcelona.
 - ✓ Potencial de transferència de coneixement (BCN).
 - ✓ Reconeixement de la capacitat de generar coneixement.
 - ✓ Barcelona té una governança i unes prestacions econòmiques diferents.
 - ✓ Singularitat territorial (serveis especialitzats) que s'ha de reconèixer: en recursos i en potencial de transferència de coneixements.
 - ✓ Posar en valor serveis de prevenció molt eficaços i poc coneguts com: servei d'urgència a l'aeroport i gestió de conflictes.

PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 5. Intersectorialitat: intervenció holística

Eix 13. Resposta integrada a problemàtiques socials complexes

Inclusió social mitjançant el treball

- Existència de diversitat de perfils de joves al carrer. Per aquest motiu s'ha d'apostar per:
 - ✓ La regularització de les diverses situacions existents.
 - ✓ Promoció de polítiques actives d'ocupació.
- Sortida del sistema de protecció. Cal pensar quins dispositius/serveis donen suport i acompanyen aquesta transició.

Abordatge integral del sensellarisme

- Prioritzar l'abordatge de la problemàtica relacionada amb l'exclusió residencial. No és competència de serveis socials sinó d'habitatge.
- Fluxos migratoris exclosos de les polítiques d'habitatge.
- És fa palesa la urgència per elaborar un PLA INTEGRAL D'ACCÉS A L'HABITATGE que contempli la difícil situació de persones migrades i de joves amb necessitats d'inclusió.
 - ✓ La llei d'estrangeria no resulta eficaç. Dificultats per la regularització de papers (menors de 25 anys es troben al carrer).
 - ✓ El sistema laboral no dona solucions.