



**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  
(CGSS). Sindicats i Patronal del tercer  
sector.**

**Departament de treball, Afers Socials i  
Famílies, 28 d'octubre 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:* 11

*Equip dinamitzador:* 2 tècniques DTASF

*Càrrecs DTASF:* *Meritxell Benedí (Directora General de Serveis Socials), Aina Plaza (Subdirectora general d'Anàlisi i Programació) i Francesc Iglesias (Secretari d'Afers Socials i Famílies)*

### **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**

- La Confederació
- ACRA
- CCOO
- UGT

### 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

##### 3.1.1. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 1.

###### **Persones i professionals: motors del sistema**

- Cal treballar per una millor configuració i dotació del SCSS
- La manca d'una llei estatal dificulta la reordenació del sistema. El segon grup expressa la seva dissidència d'aquesta afirmació: la falta d'una llei estatal permet més llibertat en la reordenació territorial, tot i que en els aspectes en que Catalunya no és competent, com és la regulació de professionals funcionaris, pot ser un impediment.
- Calen canvis en el SOC perquè millorin en la seva feina en relació a la renda garantida.
- Cal revertir la feminització dels SCSS: Revaloritzar la cura, CAL UNA ESTRATÈGIA UNITÀRIA DE PAÍS
- Cal revertir la fragmentació del SCSS: amb una visió sistèmica
- Cal revertir el desconeixement que hi ha sobre el SCSS: Comunicar amb eficàcia i de forma adaptada al receptor (exemple tenir en compte les discapacitats)
- Millorar la imatge, el prestigi i la visibilitat del sector: suposa actualitzar les ràtios, millorar les condicions de treball, salaris, etc. Proposen millorar la imatge a través de les escoles.
- Generar carrera professional de les cuidadores (gerocultores)
- Evitar tenir tanta normativa i tants papers per desburocratitzar el SCSS. Vincular aquest treball amb el de la comunicació
- Treballar la confiança (entre professionals i persones usuàries i entre professionals de diferents sistemes): generant espais compartits de treball, pagar per qualitat en l'atenció, ...
- Els professionals marxen a altres llocs on estan més reconeguts.



- PREMSA/MITJANS DE COMUNICACIÓ no col·laboren en la tasca de RECONeixEMENT DELS SERVEIS SOCIALS: no ho veuen
- El professional actua constantment i no té temps per planificar LA PREVENCIÓ I EL TREBALL COMUNITARI
- Cal vetllar per la PROTECCIÓ DE LES PROFESSIONALS EN EL TREBALL
- Canvi necessari de les professionals: SORTIR DE LA QUEIXA
- Incorporar noves tecnologies per agilitar processos: Ex. REGISTRAR A VEU
- Treballar per resultats, també pels professionals, indicadors de satisfacció, per assegurar la qualitat dels serveis. Indicadors comuns USUARIS ↔ PROFESSIONALS
- Important la participació i l'avaluació de les professionals
- Els professionals socials han de ser permeables, intervenir menys (només quan cal) i sortir als entorns (important tema habitatge, etc.) treballant on calgui (desplaçar-se a les escoles, a salut, ...), i el prestigi vindrà per contagi. PERMEABILITAT
- Calen espais dignes per prestigiar els serveis: La GENERALITAT ha de fer un PLA
- Millora de les condicions de forma homologada: millors condicions en conveni

### **3.1.2. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 5.**

#### **Intersectorialitat: Intervenció holística**

- Prioritari saber que fan els serveis socials, així com se sap què fa salut
- Incorporar la visió del treball comunitari en la tasca diària de tots els treballadors del SCSS i d'altres sistemes
- Proposen que es trenqui amb l'objectiu de la fiscalitat. L'administració s'ha quedat despenjada: ha de confiar en les persones usuàries, els altres professionals, altres administracions, etc., creant espais de comunicació
- Demanen atendre les necessitats dels nadons de 0-3 anys pluridiscapacitats, han quedat desatesos (es queden a casa fins que poden anar a un CAE)
- Proposen RACIONALITZAR LES PRESTACIONS ECONÒMIQUES per DIGNIFICAR LES PRESTACIONS
- Amb Treball: millor fusió ("Parlar amb Enric Vinaixa, Dtor. general de Relacions Laborals i Qualitat en el Treball")
- IGOP – Consell de relacions laborals



- DGAIA i Justícia, en temes de maltractament, s'invaliden mútuament: Obrir espais de reflexió i propostes
- Treball: àrees que vinculin als SS
- Incorporar la visió del treball comunitari en la tasca diària de tots els treballadors del SCSS i d'altres sistemes
- Demanen atendre les necessitats dels nadons de 0-3 anys pluridiscapacitats, han quedat desatesos (es queden a casa fins que poden anar a un CAE)

## **3.2. GRUP B**

### **3.2.1. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 2.**

#### **Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració**

- La primària hauria de ser una finestra única però falten sistemes d'informació. Hi ha fragmentació i descoordinació interdepartamental. Necessitat de reorganitzar les prestacions socials i serveis a partir d'una entrada i valoració única.
- S'ha d'evitar que cada ABSS funcioni diferent i els criteris d'accés als serveis sigui tant diferent.
- Reivindicació del sindicats que poden ajudar a reivindicar el reconeixement de les professionals.
- Nou model de gestió residencial orientat a l'ACP
- Normativa molt rígida, diversificar tipus de residència ( exemple mini apartaments)
- Cal protegir les professionals i evitar la precarització de les externalitzacions.

### **3.2.2. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 3.**

#### **Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu**

- Moltes iniciatives però sense planificació, ni organització, ni de dotació de recursos humans i econòmics. En aquests moment no hi ha continuïtat i depèn de la voluntat.
- Hi hauria d'haver-hi un pla director en un marc d'obligat compliment i dotat de recursos amb indicadors i acompanyat d'un sistema d'informació.
- EAIA més ben dotats per tal que puguin incorporar la dimensió més preventiva de la intervenció.
- Flexibilització per facilitar la transició entre serveis.





- Flexibilització i simplificació burocràtica per l'accés als serveis de la cartera. Apoderament dels professionals i del seu criteri.
- La cartera de serveis ha d'incorporar la diversitat territorial
- Falta acompanyament
- Molta angoixa davant els tràmits de la dependència en moment que les famílies necessiten agilitat i acompanyament.
- Els processos han d'estar adaptats i centrats en les necessitats de les persones, no de processos administratius.
- Més suport amb atenció domiciliària
- Compatibilitat entre serveis de l'atenció a la dependència ( revisar-los , molt rígids ).

### **3.2.3. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 4.**

#### **Governança i coneixement: decisions basada en l'evidència**

- Conveni de serveis socials que reguli tot el sector
- Mobilitat interadministrativa dels professionals i potenciar carreres professionals horitzontals.
- Conselles municipals territorial com a vertebradors i que incloguin els sindicats
- Auditoria tècnica de de la Generalitat que avaluí.
- Línia continuada de recerca i innovació
- Publicació dels contractes programes i licitacions
- Aliança treball+afers socials per vetllar per la qualitat de la salut laboral i més prevenció de riscos laborals adequats al sector.
- Avançar amb indicadors de qualitat de salut laboral ;