



**Generalitat  
de Catalunya**

**PROCÉS PARTICIPATIU DEL DEBAT  
PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS  
2020-2024**

**Síntesi de resultats i aportacions de la  
sessió participativa territorial**

**Molins de Rei, 31 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. Estructura de la sessió (pàg. 5)
  - 2.4. Metodologia de la sessió (pàg. 5)
  - 2.5. Llistat d'entitats i institucions assistents a la sessió (pàg. 6)
  
3. RESULTATS (pàg. 7)
  - 3.1. Palanca de transformació 1. Persones i professionals: motors del sistema (pàg. 7)
  - 3.2. Palanca de transformació 2. Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració (pàg. 12)
  - 3.3. Palanca de transformació 3. Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu (pàg. 18)
  - 3.4. Palanca de transformació 4. Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència (pàg.23)
  - 3.5. Palanca de transformació 5. Intersectorialitat: Intervenció holística (pàg. 27)
  
4. VALORACIÓ DE LA SESSIÓ (pàg. 31)
  - 4.1. Perfil de les persones participants (pàg. 31)
  - 4.2. Valoració d'aspectes referents a la preparació de la sessió (pàg. 33)
  - 4.3. Valoració d'aspectes referents a l'execució del taller participatiu (pàg. 34)
  - 4.4. Valoració d'aspectes referents a les expectatives respecte dels resultats del taller participatiu (pàg. 34)
  - 4.5. Valoració general (pàg. 34)
  - 4.6. Comunicació (pàg. 35)
  - 4.7. Millores recollides (pàg. 35)
  
5. GALERIA D'IMATGES (pàg. 36)

## 1.- INTRODUCCIÓ

---

La present sessió territorial 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:* 31/10/2019

*Lloc:* Casal Cívic Molins de Rei

*Durada:* 3:30 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:* 30

*Equip dinamitzador:* 2 tècnics/ques de Neòpolis

### **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.- Estructura de la sessió

FASE	DURADA	RESPONSABLE
1.Recepció de les persones assistents	10'	Neòpolis
2. Benvinguda i presentació institucional	30'	- Ainoa García. Regidora de Serveis a les Persones de l'Ajuntament de Molins de Rei  - Eliseu Oriol. Director dels Serveis Territorials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies a Barcelona.  - Meritxell Benedí. Directora General de Serveis Socials.
3. Presentació del procés i de la dinàmica de treball	10'	Neòpolis
4. Deliberació grupal entorn el futur de l'educació a Catalunya	150'	
6. Avaluació de la sessió i cloenda	10'	

### 2.4.- Metodologia de la sessió

La dinàmica de debat utilitzada s'ha centrat en la discussió en grups. Cadascun dels mateixos disposaven d'un temps específic per debatre entorn les 5 palanques de transformació i un seguit d'objectius i projectes definits per a cada un dels eixos d'intervenció. Per tant, s'han format 5 grups de treball d'entre 8 i 9 persones.

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.

Així mateix, una persona de les participants que ha assumit el rol de “participant-àncora”, roman en cadascun d’aquests espais durant tot el debat, assumint la funció d’anotar les aportacions realitzades per cada grup, així com de donar a conèixer les elaborades pels grups anteriors.

## **2.5.- Institucions i entitats representades**

- AECC- Associació Espanyola contra el Càncer
- Ajuntament de Calafell
- Ajuntament de Molins de Rei
- Ajuntament de Sant Andreu de la Barca
- Ajuntament de Sant Pere de Ribes
- Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- Ajuntament de Viladecans
- Ajuntament del Vendrell
- Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
- Ajuntament d'Olesa de Montserrat
- Aprenem
- Consell Comarcal de l'Alt Penedès
- Consell Comarcal del Baix Llobregat
- Consell Comarcal del Baix Penedès
- Consell Comarcal del Garraf
- Diputació de Barcelona
- FAGA
- FASI
- Fundació Marianao
- Fundació Privada Iris
- Fundació privada pro-disminuïts psíquics Finestrelles
- MAGROC sccl - CDIAP MAGROC
- RESIDÈNCIA D'AVIS SOL I NATURA, S.L.
- RESIDENCIAL BALNEÀRIC TALAIA BLANCA
- SALUT MENTAL BAIX LLOBREGAT
- Salut Mental Catalunya

### 3.- RESULTATS

---

Les aportacions recollides durant la sessió es mostren agrupades segons les diferents palanques de transformació i, dins cadascuna d'aquestes, indicant a quin eix d'intervenció i objectiu/projecte fan referència.

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.- PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 1.

**Persones i professionals: motors del sistema**

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

**Objectiu A: Estratègia d'inclusió social a totes les polítiques com a prioritat del Govern**

- Per als i les professionals que han participat en els debats **actualment no s'incorpora la inclusió social a la resta de sistemes i polítiques.**
- El fet que altres àmbits no adoptin aquesta finalitat dins de la seva acció **comporta que els Serveis Socials esdevinguin un calaix de sastre de tots els àmbits.**
- Aquesta situació és **especialment greu en relació al sistema educatiu** que hauria de **formar una ciutadania inclusiva**. La importància de l'escola també s'argumenta en tant que és la **institució que més influeix en les famílies.**
- Per als professionals en el debat, l'estratègia d'inclusió ha de cercar que:
  - o Els SCSS sigui de **llarga mirada.**
  - o Treballi en base al **model d'ACP, equilibrant i controlant els interessos** dels agents amb poder (per exemple les empreses farmacèutiques).
  - o **Control de l'externalització:** auditar i avaluar.



- D'aquesta manera, els i les professionals consideren que cal **incloure etapes d'anàlisi de la situació, de conscienciació i d'acció política** fins el desplegament operatiu.
- Existeix l'acord amb que **la Generalitat ha de liderar la incorporació de la lògica de la inclusió**, tal i com es preveu amb la formulació d'aquest objectiu.
- Aquesta lògica ha d'**articular**:
  - o L'abastament **territorial**
  - o Incloure totes les **entitats**
  - o I totes les **institucions**
- Les persones participants proposen els següents **nivells d'acció**:
  - o **Primer nivell**: amb **acords de Govern consensuats** entre tots els agents com a **cultura de país** i que **transcendeixi els partits**.
  - o **Segon nivell**: els municipis han de garantir el **desplegament en el territori**.
  - o **Tercer nivell**: operatiu:
    - Serveis que assegurin la **continuitat assistencial**.
    - Intercanvi d'informació i comunicació
    - **Capacitat d'elecció de la persona usuària**.
- Una altra proposta acordada és la **necessitat d'eines d'avaluació**. Concretament:
  - o **Diagnosi prèvia amb anàlisi de les necessitats** del territori.
  - o **Avaluació d'impacte dels plans vigents**.



**Objectiu B: Participació, opinió i experiència de la ciutadania en el SCSS**

- Avançar en aquest objectiu requereix la **combinació de les aportacions dels i les professionals i de la ciutadania**.
- Tanmateix, en opinió de les persones participants en els debats és necessari **recuperar la figura de les associacions de veïnat i treballar unitàriament**.
- La implicació de la ciutadania ha de ser concebuda **en el conjunt del procés, des de la diagnosi fins l'avaluació**.
- Per als i les professionals cal entendre aquesta relació a través d'una **xarxa bidireccional** que tot i tenir un lideratge fomentin **l'intercanvi comunitari**.
- Al seu torn, demanden que es reforci aquest objectiu amb **formació i reciclatge dels equips, especialment quant a ACP**.
- L'ACP està íntimament vinculada al **treball comunitari**, de manera que existeix acord amb que els equips haurien de tenir més **presència en els entorns naturals de la ciutadania**. En aquest debat es dona especial importància als espais de **lleure i esport**.
- La **comunicació i difusió** adequada serà una condició necessària per avançar en la participació de la ciutadania.
- Una altra estratègia a desenvolupar és la generació de **perfils de ciutadania**, que permeti utilitzar **eines adequades de consulta** a cada situació o finalitat.
- També es proposa generar una **figura similar a la de 'pacient expert'** que existeix a Salut, de manera que se'l pugui **apoderar i incorporar en els equips professionals** per a una interacció més fluïda.
- En aquest aspecte existeix certa **prevenció** sobre com funcionaria la **protecció de dades i la confidencialitat**, així com sobre el **paper del voluntariat** i les limitacions que les administracions tenen al respecte.

- Una altra línia d'actuació que ha de redundar en aquest objectiu **és disposar d'espais en els municipis** per fer aquesta participació en **igualtat de condicions**.
- Els espais han de ser **integrals, accessibles i no estigmatitzadors**.

## **Eix 2. Desenvolupament i participació de les professionals**

### **Objectiu C: Nous perfils professionals emergents**

- Com a idea general es parla de la possibilitat d'establir un funcionament basat en una **estructura fixa i un equip col·laborador més flexible i variable d'acord a les necessitats i/o prestacions de serveis**.
- De manera concreta es mencionen els **següents perfils a incorporar**:
  - o Psicologia
  - o Juristes
  - o Professionals de la mediació
  - o Integradors/es socials (específicament en l'atenció domiciliària de persones en risc).
  - o Professionals que assumeixin la funció de registrar i documentar.
- D'una banda, per determinar la planificació es considera que cal **comptar tant amb la participació dels i les professionals com de les persones usuàries**.
- Una segona qüestió clau en opinió de les persones participants és la necessitat de que aquesta incorporació estigui acompanyada per un **manual que defineixi funcions i tasques**.
- De fet, en opinió de les professionals participants en la dinàmica, cal tenir present la **millora de les condicions laborals dels equips i l'equiparació a d'altres equips amb convenis diferents**.
- Una darrera aportació en relació a aquesta qüestió, és la demanda de **major vigilància de la salut laboral i emocional** dels equips de Serveis Socials.

**Objectiu D: Model de participació professional: planificació i avaluació**

- Existeix consens entre els diferents grups de professionals participants en la sessió amb que la participació dels equips ha d'estar **incorporada també en les fases de disseny**.
- Es considera a més, que cal fer un treball de **conscienciació** ja que **no existeix una cultura de la diagnosi** i és **necessària per generar línies d'actuació**.
- Aquesta transformació requereix de **lideratge polític**, al que pot ajudar rescatar la idea dels **PALMSS** (Pla d'actuació en matèria de Serveis Socials municipal).
- Entre el **recursos a activar** es menciona específicament:
  - o **Tecnologia** al servei de la intervenció.
  - o **Eines de recollida d'informació**.
  - o **Indicadors sòlids**
- Al seu torn, es considera que cal **dotar als equips de temps** per fer avaluació, ja que actualment està molt condicionada per la feina diària.
- Una altra aportació és la possibilitat de comptar amb **suport de les universitats per tenir eines** de participació.
- Entre les eines demandades està la disposició d'un **'benchmark'** seguint el model de la Diputació que permeti disposar d'una **selecció consensuada de temes i indicadors sobre els que articular la participació**.
- El model de participació (dels Cercles del Comparació) es menciona com a model que té un **acompanyament i lideratge** i com a sistema **limita el funcionament més reactiu**.

### **3.2. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 2.**

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

- Abans d'entrar en detall en els diferents objectius els i les professionals proposen tenir en compte les següents **propostes transversals** per aquesta palanca.
  - o En primer lloc, es considera que la vertebració i reorganització **no s'ha de fer apressuradament**, doncs es generen errors que poden limitar el sistema a llarg termini.
  - o Seria positiu comptar amb una **estratègia de màrqueting social que millori la imatge dels Serveis Socials**.
  - o Disposar d'un **benchmarking' que identifiqui bones pràctiques** també és necessari i repercutiria positivament en aquesta palanca.
  - o A més, es demanda que es **treballi amb altres departaments per arribar a consensos i compromisos**.
  - o Finalment, en general es considera que el PESS i aquesta palanca, ha de poder **identificar situacions concretes sobre les que actuar**, com per exemple la situació de les persones majors de 65 anys que necessiten centres residencials.

#### **Eix 3. Xarxa social d'atenció primària: accessible, tractora i proactiva**

##### **Objectiu A: Acord estratègic de transformació dels Serveis Bàsics d'atenció social: món local, professionals i ciutadania**

- Com a idea general s'acorda que per avançar en aquest objectiu és important fer **coordinació entre els diferents actors i consensuar les diferents estratègies**.
- Un pas previ a l'articulació d'aquesta transformació és **que les diferents direccions generals del Departament unifiquin criteris**.



- En aquest sentit es demanden que les **lleis** vagin acompanyades de **reglaments per unificar criteris i generar equitat**, evitant diferents interpretacions.
- Per les i els professionals les **eines clau són els Consells Consultius de Participació i les taules territorials**.
- Reforçant la importància de la participació entre les persones participants en aquesta sessió, es proposa comptar també amb els **consells de participació dels municipis** en els que estan representats els **agents i la ciutadania**.
- En aquest sentit existeix l'acord en que cal **incloure a les entitats** (exemple de persones afectats per transport mental) i fer **prospecció de ciutadans i ciutadanes i usuaris/àries**.
- Incloure les persones en aquest acord va més enllà de la participació consultiva de manera que es proposa també **també fer projectes amb les persones (cocreació)**.
- **El rol del Departament ha de ser donar a conèixer aquests canals** per tal que hi hagi **interlocució** ja que els serveis estan molt fragmentats.

#### **Objectiu B1: Configuració i suport progressiu de la xarxa social d'atenció primària**

- En general, els i les professionals aposten per tenir **menys rigidesa i més estratègia** per configurar aquesta xarxa.
- L'estratègia a seguir ha de cercar **universalitat**, la **prevenció** i la **detecció**.
- Els i les participants de la present dinàmica la configuració de la xarxa ha de poder contemplar **diferents canals d'accés al sistema incloent canals telemàtics i sincrònics** (com ara Skype). Aquests canals permetrien reduir els desplaçaments i els temps de l'atenció presencial.



- Es consensua també la necessitat de **preveure com es fa l'atenció a les urgències per evitar col·lapses i donar una bona atenció**. En aquest cas es posa com a exemple el servei CUESB, Centre d'urgències i emergències socials de Barcelona, de l'AMB (Àrea Metropolitana de Barcelona).
- La **integració amb altres agents de la xarxa pública**, com per exemple l'escola ha de formar part de la nova configuració, segons criteri dels i les professionals participants en els debats.
- Aquesta integració pot ser **també físicament**, ja que en opinió dels i les professionals és important **ser-hi presents allà on succeeixen els fenòmens i evitar l'aïllament dels Serveis Socials**.
- Es proposa així **tenir un espai físic en altres Departaments** ja que sovint les estructures de Serveis Socials estan disperses, el que **milloraria la visibilitat dels Serveis Socials**.
- Aquesta xarxa ha de **reconèixer la singularitat dels territoris i diferenciar realitats**. Els i les professionals **distingeixen 3 tipus de territoris**: 1. Barcelona, 2. Mitjà i 3. Petit (polivalent). Com es pot observar aquesta **classificació està molt correlacionada amb la grandària territorial**, si bé en altres eixos i objectius es considera que no ha de ser el criteri de distribució.
- Al seu torn, es proposa introduir **críters d'eficiència en la provisió de serveis**, com ara a través de **l'agrupació de municipis o de consells comarcals**.
- Tal i com s'aborda en altres objectius aquesta configuració ha d'**incloure nous perfils**, com ara l'integrador/a social, personal amb funcions d'informació.
- En aquesta línia també es proposa **revisar els perfils actuals treballador/a i educador/a social**, ja que per les persones participants **se solapen** i responen a models antics.

**Objectiu B2: Nou sistema d'assignació de recursos de la primària: sensible a les desigualtats, les necessitats i les càrregues de treball**

- Els diferents grups consensuen que cal **disposar d'un mapa de necessitats**, seguint l'exemple de Salut.
- Avançar en aquesta millora passa per **consensuar criteris de registre de la informació en base a la qual es distribueixen els recursos**. Un exemple mencionat és el registre al sistema Hèstia. Així es considera que els diferents criteris de registre dels ens poden fer que els indicadors estiguin distorsionats. **La prioritat no ha de ser l'indicador sinó la validesa i qualitat de la dada**. En aquest sentit, es considera que disposar o no de la dada no ha de ser determinant per obtenir recursos, doncs s'incentiva que la validesa estigui en segon terme.

**Eix 4. Atenció social integrada**

**Objectiu C: Espais territorials d'integració i coordinació de la intervenció social**

- D'acord al criteris dels i les participants un pas previ a la integració és **concretar el paràmetre que es pretén integrar** i no abordar la integració social com un tot.
- Com en altres eixos del Pla, es demanda **delimitar les funcions dels Serveis Socials**. Així per exemple, els i les participants es qüestionen fins a quin punt repartir aliments des d'una parròquia és una funció dels Serveis Socials.
- En línia amb l'orientació de cercar l'equitat i la universalitat, es demanda **unificar criteris en tot el territori**.
- Una altra qüestió a abordar per avançar amb aquest objectiu és la necessitat d'**incloure la participació dels i les professionals** en els criteris. Específicament els serveis locals han de tenir major interlocució amb el Departament.
- Al seu torn, la **participació dels i les persones usuàries** també ha de ser inclosa en aquests espais.



- Ambdues qüestions s'analitzen en major detall en altres objectius (palanca 1). Tanmateix, es demanda que **existeixi un protocol** i no sigui una participació anecdòtica així com que **la informació sigui compartida i utilitzada**.
- En relació als **professionals** es fa una aportació més concreta. Així existeix l'acord en que cal establir **mecanismes de supervisió**. Es mencionen específicament la **major necessitat en casos complexos** (com els que s'analitzen en la Palanca 5).
- Aquesta supervisió també seria necessària **entre professionals de diferents departaments**, per exemple quan es convenient derivar una persona o família.
- La **rigidesa burocràtica actual** fa que massa sovint cada professional gestioni la seva realitat de manera aïllada. Així la **supervisió és un valor addicional a la coordinació**.
- Així, com en altres objectius la necessitat de **reduir la rigidesa dels tràmits** és una proposta que també s'argumenta en aquesta palanca.
- Paral·lelament es reforça la idea de que els **espais compartits** han de tenir la **funció a llarg termini de fomentar els vincles i treball conjunt**.

#### **Objectiu D: Redisseny de circuits d'accés, activació i transició entre serveis**

- Els i les professionals participants en els debats destaquen de nou la necessitat d'**alleugerir els tràmits per resignar recursos**. En aquest cas es menciona específicament l'**oportunitat que suposen les eines** amb eines informàtiques, entre d'altres les que s'analitzen en palanques següents.
- Un altre element de consens és que la xarxa ha d'estar **estructurada i regulada** evitant que es depengui de les voluntats.
- El **rol del Departament en la xarxa ha de ser el lideratge**, establint **les regles del joc i imposant determinats temes** (per exemple Gent Gran, habitatge i Renda Garantida que són problemes greus i creixents). En canvi els **diferents territoris han de consensuar protocols propis**.



- Aquest model pretén donar resposta a que **els diferents territoris puguin articular-se de la millor manera d'acord a la seva realitat** així com **estimar els volums i recursos necessaris** (p.ex. en el nombre de places residencials).
- Finalment els i les professionals consideren que existeix una barrera a superar en aquest objectiu: les **dificultats de treballar en xarxa quan són altres Departaments els que tenen l'autoritat i no hi existeix estructura adequada.**

### **3.3. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 3.**

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

#### **Eix 5. Acció comunitària inclusiva**

##### **Objectiu A1: Pla director interdepartamental d'acció comunitària**

- Els i les professionals participants en el debat consideren que **actualment no hi ha participació dels EBAS en les accions comunitàries.**
- Així consensua la idea de que **el contacte programa no facilita la interacció d'unes polítiques amb les altres.**
- Tanmateix existeix **discrepància** amb aquesta qüestió, ja que part dels i les participants opina que el **contracte programa és una eina i que no és la causa** dels problemes de interrelació.
- Sí es consensua que **els horaris dels equips tècnics són poc compatibles amb l'acció comunitària.** De fet la intervenció individual és més de matins i la comunitària més de tardes. Es demanda doncs **dotar de més equips i més temps i no específics.**
- Per les i les treballadores de l'acció social, cal un **canvi vers la cultura de treball xarxa** a nivell professional, el que passarà en part pe **crear estructures de coordinació.**
- Els **PLACI són l'eina clau** en aquest desenvolupament, de manera que es consideren **necessaris serveis d'acompanyament** i específicament **persones expertes de la Generalitat**, que actuïn com a referents, per desenvolupar-los.
- Existeix acord amb la necessitat de **modificar el nombre i composició dels equips.** En les EBAS; el perfil dels i les professionals és assistencial, i cal **incorporar perfils comunitaris.**
- Aquests canvis impliquen refer el **càlcul de les ràtios en funció de la població** i no de les EBAS.



- Així, existeix el consens amb que fer acció comunitària **passa per redimensionar els serveis, tant en imports i pressupostos**, en el marc dels PLACI i fora.
- L'eix 5 és vista com el paraigües dels eixos 6 i 7, de manera que es considera que els PLACI han de contemplar **accions i professionals transversals i interdepartamentals**.
- Per als i les professionals que participen en aquesta dinàmica **roman oberta la qüestió sobre qui portarà el lideratge d'aquestes accions**.
- Un dels programes que es mencionen en aquesta línia de millorar l'impuls de la comunitat creant espais de relació horitzontal, és el programa **Marianao de Cor** (Sant Boi de Llobregat).

#### **Objectiu A2: Impuls del teixit associatiu i voluntariat en les dinàmiques comunitàries**

- Els i les professionals participants en els debats no aborden de manera específica aquest objectiu.

#### **Eix 6. Prevenció en infància i joventut**

#### **Objectiu B1: Augment de la intervenció preventiva i comunitària en infància i joventut a l'atenció primària**

- En general existeix l'acord que avançar en aquest objectiu requereix **ampliar la temporalitat dels serveis dels infants i revisar els tipus d'intervenció que es fan en el marc dels SOAF** (Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies).
- Per als i les professionals **el model SIS és un recurs es adequat**. Tanmateix, **a nivell preventiu no té caràcter universal**, el que limita aquesta funció.



- D'aquesta manera, per fer prevenció és necessari **formular serveis per a menors que no presenten indicadors de risc.**
- Actualment aquests **serveis s'estan desenvolupant de forma individual per part de diferents professionals:** educadors, mossos, etc.
- En tant que el SIS no està formulat per a adolescents sense expedient de risc o de primària, caldria **reforçar la figura de l'educador/a de carrer i/o integrador/a social o treballador/a social**, que reforcen la prevenció.
- El **treball preventiu requereix un lideratge transversal** juntament amb Joventut, Ensenyament i Acció Social. Hi jugarà un rol important la figura de l'Educador Social.
- D'aquesta manera es considera que cal **dotar de més recursos la prevenció**, doncs ara mateix l'atenció precoç es realitza amb famílies que estan en una situació que ja no és preventiva.
- Específicament, existeix acord amb que el **SIS està infradotat, tant econòmicament per la ràtio de població, com pel perfil i nombre de professionals.** Així, **es necessiten menys monitors/es i més educadors/es.**
- D'altra banda, es demanda que **la Direcció General de Joventut interactui més** entre tots.

### **Objectiu B2: Reforç de les prestacions d'acompanyament a la vida adulta per al joves**

- Els i les professionals participants en els debats no aborden de manera específica aquest objectiu.

**Eix 7. Les famílies com a unitat d'intervenció social**

**Objectiu C: Xarxa de suport i atenció a les famílies: serveis de proximitat articulats amb l'atenció primària social**

- Per els i les professionals que participen en els debats actualment hi ha **potencials usuaris/àries que desconeixen l'existència dels recursos.**
- En aquesta línia és necessari el **desplegament del SOAF** (Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies).
- Aquest desplegament hauria de ser **sostenible en el conjunt del territori** i ajudar a la **continuitat assistencial amb els Serveis Socials de Primària**, de manera que **no suposés duplicitats.**

**Eix 8. Promoció de l'autonomia personal**

**Objectiu D: Pla de millora de la promoció de l'autonomia personal: simplificació i accés als serveis**

- Per als i les professionals que han participat en la dinàmica per avançar en aquest objectiu cal **desenvolupar de l'acció preventiva en la Cartera de Serveis.**
- Específicament quant al **SAD**, es demanda **definir la cartera o plataforma de serveis a domicili**: àpats, bugaderia, podòleg, eficiència energètica, arranjaments, etc.
- Paral·lelament **reforçar les noves tecnologies coma via d'accés a recursos a distància**, de manera que no tot fos presencial.
- Per abordar aquest repte els i les professionals consideren necessari **comptar amb personal tècnic referent en noves tecnologies: per al Tercer Sector, per accedir als Serveis Socials, metges, conferències, SAD, etc.**

- Com a **programes específics** es mencionen a més de la teleassistència:
  - o Programa Vincl de l'Ajuntament de Barcelona, amb tablets per Gent Gran per comunicar-se entre ells i lluitar contra la solitud.
  - o Programa Never Alone.
  - o Programa del Consell Comarcal del Garraf amb la Universitat de Vic.
  - o Programa de tutor personal tecnològic ESADE Creàpolis amb Fundació Ave Maria
  - o Projecte Activa't, com a servei transversal adreçat a persones amb trastorn mental, es considera un model tipus que podria implantar-se a la Cartera ja que és integral a la persona.
  
- En aquest punt es menciona la **necessitat de criteris d'accés al transport adaptat**.
  
- Al seu torn, fer jugar un **rol a les comunitats de veïns/es** en la promoció de l'autonomia.

### **3.4. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 4.**

**Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència**

#### **Eix 9. Planificació, qualitat i transparència**

##### **Objectiu A: Actualització de la Cartera de Serveis**

- Una de les demandes consensuades per les i els professionals és que els **serveis de prestació garantida constin el contracte programa.**
- D'altra banda, es proposa **consensuar la terminologia**, primària i secundària o bàsics i especialitzats, **per tal de no donar peu a interpretacions.**
- Els i les professionals estan d'acord amb que cal donar **major informació sobre l'accés** als Serveis Socials i dotar de **coneixement sobre els serveis especialitzats.**
- El **model adoptat per Salut és valorat positivament**, i es considera que podria ser aplicar per exemple a **infància, trastorn mental o discapacitat intel·lectual**. Les bases del model són la **flexibilització en l'accés i transferència d'un servei a un altre**. En aquest sentit es posa d'exemple la discapacitat intel·lectual i l'envelliment de Gent Gran amb malaltia mental.
- En aquesta línia es proposa **treballar de manera coordinada amb altres departaments com Justícia i Habitatge**, per exemple per crear en **llars per persones amb trastorn mental, o per persones amb discapacitat.**
- La Cartera ha **preveure millores en la derivació** de Serveis Socials Bàsics.
- Un dels serveis concrets que es proposa **incorporar a la cartera és la distribució d'aliments.**
- Tanmateix existeix **discrepància** sobre aquest servei, doncs es considera que cal avançar vers el dret a l'alimentació en el que **el repartiment d'aliments no s'entendria com un servei. Juntament amb altres ajuts d'urgència** com ara els subministraments, **aquest cal eliminar-los amb el desenvolupament de la Renda Garantida.**



- En canvi, existeix acord amb que cal **eliminar la categoria de serveis de suport**, o d'altres que es converteixen en **calaix de sastre**.

### **Eix 10. Informació orientada a les persones**

**Objectiu B1: eSocial: sistema d'informació integrat, centrat en el ciutadà i orientat a la dada**

**Objectiu B2: Història social compartida**

- En relació a aquests objectius, com en altres territoris, els i les professionals consideren que les reflexions i acords que fan són aplicables als dos per igual.
- En general s'expressa que aquests projectes són **una oportunitat estratègica per facilitar interoperabilitat**.
- Per tal de desenvolupar les dues eines es dona **prioritat a la interrelació entre el Departament i Salut**, ja que l'àmbit **sociosanitari és bàsic**.
- En general, existeix la **preocupació per l'accés a les dades per part de les entitats**. Encara que no es mostra desacord, es demanda **major detall sobre quin tipus d'informació i quin tipus d'accés**.
- Així, la **protecció de dades recomana precaució** sobre aquesta possibilitat.
- Específicament es fa referència als dubtes sobre com serà la **protecció de dades de tercers**. Així per exemple, les dades sobre familiars o altres persones que es recullen en un cas o procés.
- Igualment, es demanda **tenir previst com serà l'accés privat per a tutors/es de les persones incapacitades i menors**.
- Una altra qüestió relacionada amb l'accessibilitat que es posa sobre la taula és la necessitat de fer **acompanyament a les persones usuàries sobre com accedir informàticament**.
- Quant al **procés d'implementació** existeix el consens de que cal que sigui **per tot el territori al mateix temps**.





- Una de les **funcions que es demana**, específicament a l'eSocial és **que alliberi d'intervencions del treballador/a social**, de manera que molta **informació, consultes i assignació de recursos sigui automatitzada**.
- En relació a les dades que es recullin, es posa de manifest la **necessitat de millorar la univocitat dels criteris de registre**. Es posa com a exemple el programa Hèstia, en sobre el que la majoria de participants qüestiona la validesa de les dades registrades amb criteris diferents. Es demanda **validació i contrast**.
- Una qüestió vinculada a l'anàlisi, és la demanda de que la informació que es registri **permeti desagregació en unitats mínimes o més petites que les actuals**, tant per territoris com per col·lectius.
- Finalment, els i les professionals fan la reflexió conjunta sobre la necessitat transversal de millorar la informació dels Serveis Socials per les persones i/o usuaris/àries.

### **Eix 11. Recerca i innovació**

#### **Objectiu C: Observatori d'innovació i bones pràctiques**

- Es proposa dissenyar un **formulari web en el que es recullin les bones pràctiques**. Aquesta web estaria **supervisada per una entitat validadora** que acrediti que és una bona pràctica.
- En aquest projecte existeix acord amb que cal **col·laboració amb universitats**.
- Els i les professionals participants en la dinàmica **estan d'acord amb la necessitat de formació pels equips i pel sector** en general.
- També es proposa que l'observatori **faciliti l'autoavaluació sobre les pràctiques dels equips i entitats**.
- Finalment, es proposa la creació de **premis sobre la qualitat que estiguin vinculats a ser incentius a la contractació**.

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

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

- Els i les professionals, posen de manifest que la **importància del treball en xarxa del sector social amb operadors públics i privats**.
- Especialment es mencionen les **dificultats amb Justícia (fiscalia)**.
- Un altre punt de millora del treball en xarxa és la **secretaria tècnica per coordinar-se amb Diputació**. Així, es considera que es dupliquen processos, de manera que **futures experiències han de ser definides i desplegades evitant duplicitats**.

### **3.5. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 5.**

**Intersectorialitat: Intervenció holística**

#### **Eix 13. Resposta integrada a problemàtiques socials complexes**

- Per abordar aquest eix els i les professionals participants en els debats consideren rellevant fer **aportacions generals** que es **refereixen en major mesura a l'abordatge integrat** que no pas a la complexitat de les problemàtiques.
- Dues qüestions recurrents i que prenen protagonisme en aquest eix és la necessitat de **delimitar el perímetre dels Serveis Socials i estructurar i coordinar la interacció amb altres àmbits.**
- En relació al la coordinació de manera consensuada es planteja la **necessitat de protocols d'actuació clars** quan cal la intervenció de més d'un àmbit.
- Aquests protocols han d'identificar els **referents claus** en cada àmbit.
- Una de les eines que es considera útil per a aquest abordatge és la **creació de taules territorials** en les que hi figurin Serveis Socials i representants d'altres àmbits.
- Aquestes taules a més han de cercar **homogeneïtzar el territori** quant a intervenció integrada.
- Una altra qüestió organitzativa és la necessitat de **simplificació i desburocratització dels Serveis Socials** ja que aquesta característica suposa un fre a la integració amb altres àmbits.
- Els i les professionals també aporten la idea de que cal **integrar al Tercer Sector** en aquesta interacció.
- Igualment es demanda **ampliar la intersectorialitat** més enllà dels àmbits tradicionals, com per exemple amb **Economia, Consum o Urbanisme.**



- En relació a altres àmbits d'actuació, es fa necessari fer més **pedagogia dels instruments dels Serveis Socials** per a que aquests siguin **reconeguts i identificats per la seva professionalitat**.
- La **concreció dels instruments** és vista com una via per **sistematitzar** les interaccions dels serveis socials amb altres àmbits.
- Els i les professionals no obliden però que per aprendre de la situació actual i establir vies de millorar cal fer **avaluació dels espais de relació existents** entre els Serveis Socials i altres àmbits.
- De manera més operativa, l'ús de les **noves tecnologies** en la interacció amb altres àmbits és un canvi que millorarà les possibilitats d'abordar integralment aquestes problemàtiques, segons opinen els i les participants en els debats.
- Finalment, una de les qüestions que més facilitaria aquesta abordatge integrat seria la disposició de **sistemes d'informació compartida** si bé, els i les professionals mostren la seva preocupació per la protecció de dades.

### **Projecte 1. Atenció integrada social i sanitària**

- Més enllà de les qüestions generals els i les professionals participants en els debats fan **aportacions concretes** sobre aquest àmbit.
- D'una banda, consideren que és necessari **incloure professionals de la Psicologia en els equips d'atenció primària** dels Serveis Socials.
- En canvi, en la seva opinió el **Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)** hauria de ser un **servei prestat íntegrament per l'àmbit sanitari**, el que es relaciona amb la idea delimitar les funcions i àmbits dels Serveis Socials.
- D'altra banda, es menciona una situació en la que aquesta atenció integrada és especialment rellevant i necessita desenvolupament. Es tracta de l'atenció a les **situacions de patologia dual** (addiccions i trastorns de salut mental).



### **Projecte 2. Inclusió social mitjançant el treball**

- Els i les professionals participants en el debat **qüestionen** que la intervenció social pugui incloure **el treball com un eix específic de la inclusió social**.
- Concretament, es proposa superar la inclusió través del treball i treballar vers la **Renta Garantida Universal**.
- Tot i això, es fan propostes concretes que se centren específicament en els plans locals d'ocupació i en la relació amb els agents d'inserció.
- D'una banda, l'opinió dels i les professionals que participen en les dinàmiques és que cal **fer acompanyament a través de professionals dels Serveis Socials en la inserció laboral** i que aquest estigui establert a plans locals d'ocupació (PLO).
- Igualment, es proposa que es facin **convenis amb el Tercer Sector Social**, també inclosos en els PLO, com a **potencials ocupadors**.
- Finalment, es proposa **major coordinació i projectes comuns en l'àmbit de la inserció laboral** i especialment amb el SOC.

### **Projecte 3. Abordatge integral de la vulnerabilitat energètica**

- En relació a la pobresa energètica els i les professionals consideren que cal replantejar el rol dels Serveis Socials.
- De fet es considera que actualment es treballa per les subministradores i no per a l'acció social.



#### **Projecte 4. Abordatge integral del sensellarisme**

- Com en el projecte anterior, existeix un posicionament contrari a centrar en els Serveis Socials la intervenció en l'àmbit de l'habitatge.
- Més enllà del sensellarisme, les **necessitats d'habitatge són molt grans i el parc l'habitatge públic és insuficient**, també el disponible d'ofici.
- D'aquesta manera, es considera que **cal una política d'habitatge** per evitar el sensellarisme.

#### **Projecte 5. Nous models d'integració prioritaris: educació i justícia**

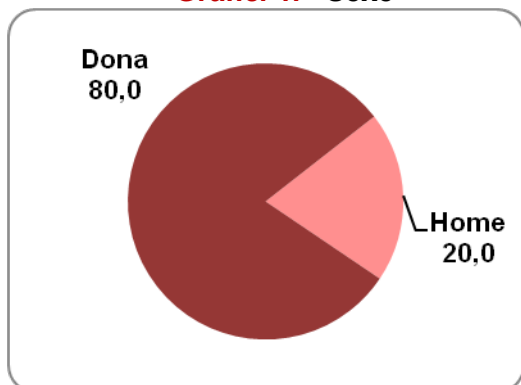
- Per a les professionals presents en el debat, **una de les qüestions clau és l'àmbit de Justícia.**
- Així, avançar en aquesta integració amb Justícia passa per **poder relacionar-se amb major igualtat** entre els i les professionals.
- És especialment important la **necessitat de protocols i d'espais de coordinació, incloent espais físics.**
- Es proposa també la **incorporació de professionals del treball social als jutjats.**
- Finalment en relació a l'àmbit educatiu, també es demanda reforçar la **presència de professionals de l'acció social en les escoles i instituts** i la **prevenció** des de primària.

## 4.- VALORACIÓ DE LA SESSIÓ

### 4.1.- Perfil de persones participants

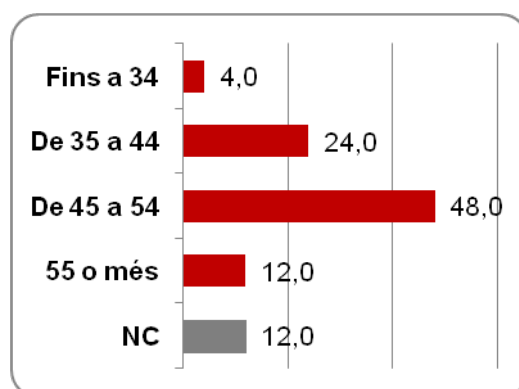
El 80% de les participants a la sessió celebrada a Molins de Rei que han contestat el qüestionari d'avaluació han estat dones. La mitjana d'edat dels i les participants és de 47,3 anys. de manera que el 48% es troba entre els 45 i 54 anys. Els següents grups de major pes són els que es troben entre els 35 i 44 (24%) o superen els 55 anys.

**Gràfic. 1. Sexe**



Base (Total): 25

**Gràfic. 2. Edat**

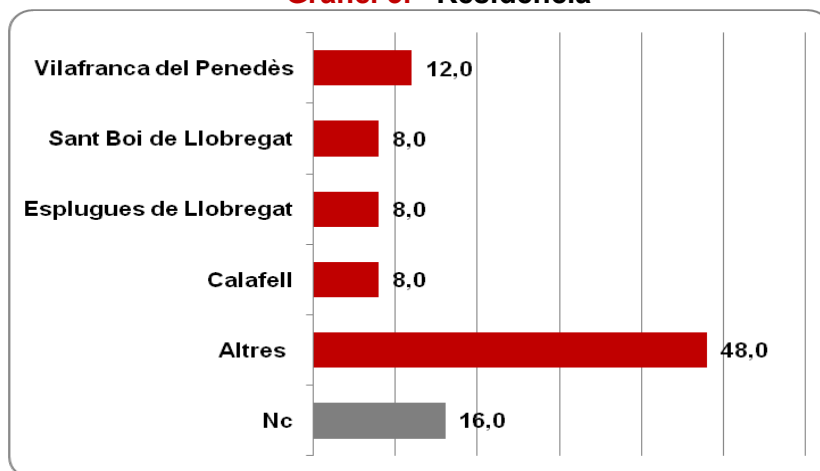


Base (Total): 25

Mitjana edat (anys): 47,3

El 92,3% de les persones que van respondre el qüestionari declara haver nascut a Catalunya. En aquest territori hi ha molta dispersió de municipis de residència de manera que tots ells tenen entre 1 i 3 participants. Els municipis de residència de més participants són Vilafranca, Sant Boi, Esplugues i Calafell.

**Gràfic. 3. Residència**

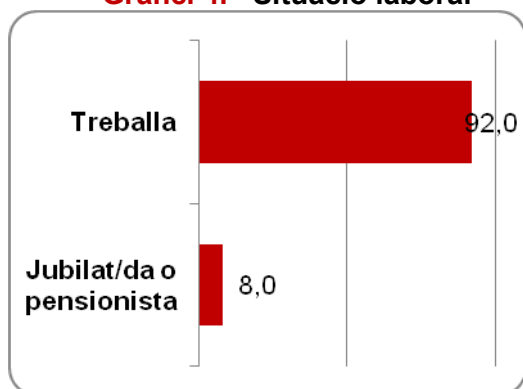


Base (Total): 25

El 92% dels i les professionals participants al debat estan treballant de manera remunerada, en tots els casos per compte d'altri.

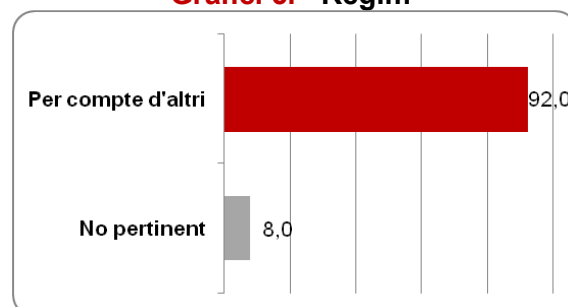
Com és lògic la seva dedicació es centra en el sector de Serveis Socials, Educació i Salut (48%) i l'Administració Pública –Serveis Socials- (20%).

**Gràfic. 4. Situació laboral**



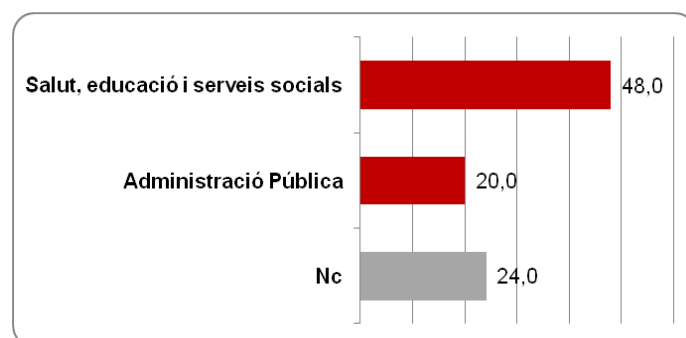
Base (Total): 25

**Gràfic. 5. Règim**



Base (Total): 25

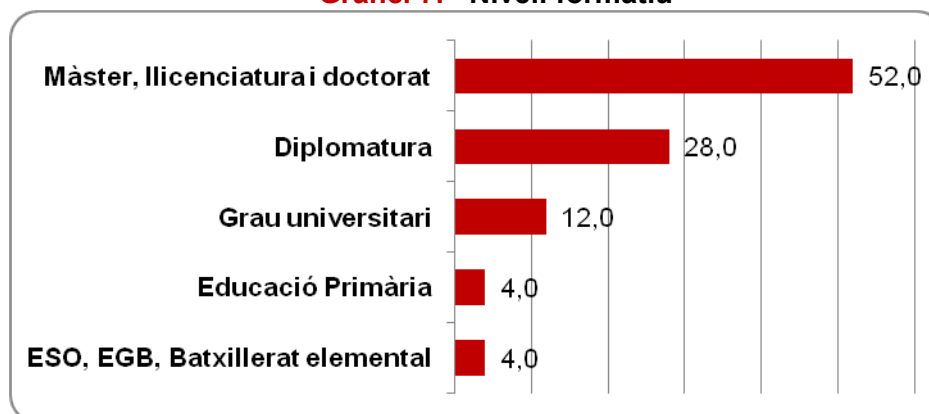
**Gràfic. 6. Sector/Àmbit**



Base (Total): 25

Pel que fa al nivell formatiu, pràcticament la totalitat de les persones participants declaren tenir estudis superiors. Concretament, el 52% són llicenciats o han assolit nivell de màster o doctorat, i el 28% són diplomats. A més un 12% disposa de grau universitari.

**Gràfic. 7. Nivell formatiu**

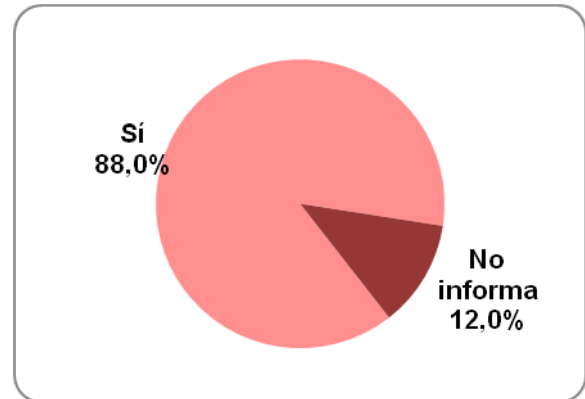


Base (Total): 25



La majoria pertanyen a associacions o entitats (88%). Principalment es tracta de col·legis professionals (54,4%) i/o altres entitats diverses (27,3%), així com associacions esportives o d'esbarjo (22,7%).

**Gràfic. 8. Vincl associatiu**



Base (Total): 25

**Gràfic. 9. Tipus d'entitat o associació**

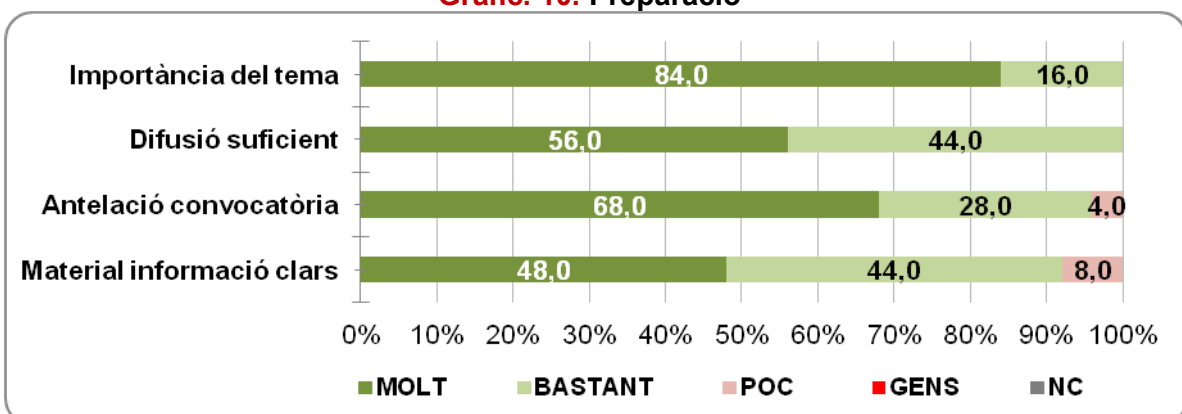


Base (té algun vincle associatiu): 22

\*Múltiple. El total suma més de 100%

#### 4.2.- Valoració d'aspectes referents a la preparació de la sessió

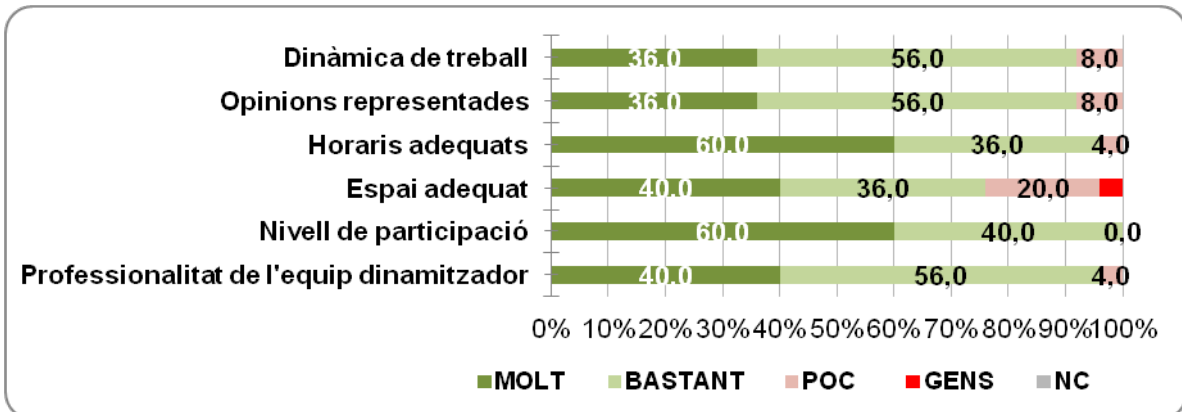
**Gràfic. 10. Preparació**



Base (Total): 25

#### 4.3.- Valoració d'aspectes referents a l'execució del taller participatiu

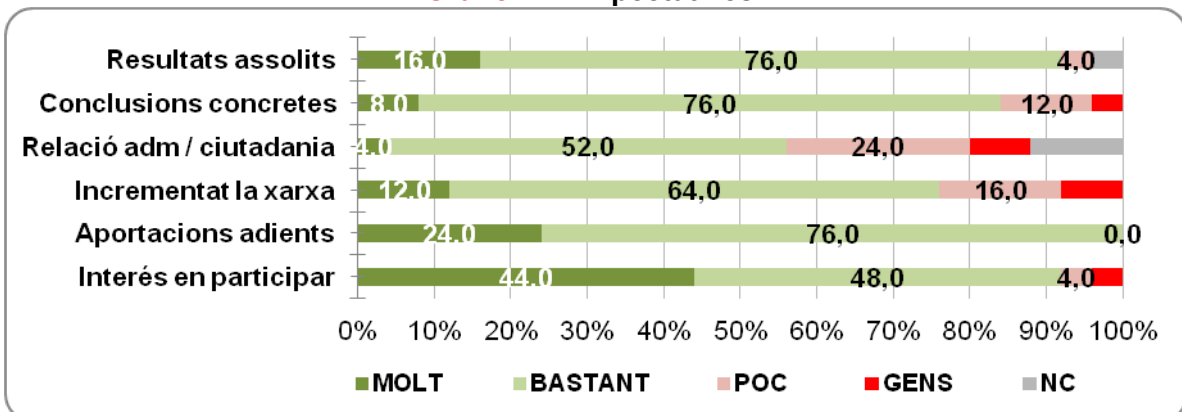
**Gràfic. 11. Execució**



Base (Total): 25

#### 4.4.- Valoració d'aspectes referents a les expectatives respecte dels resultats del taller participatiu

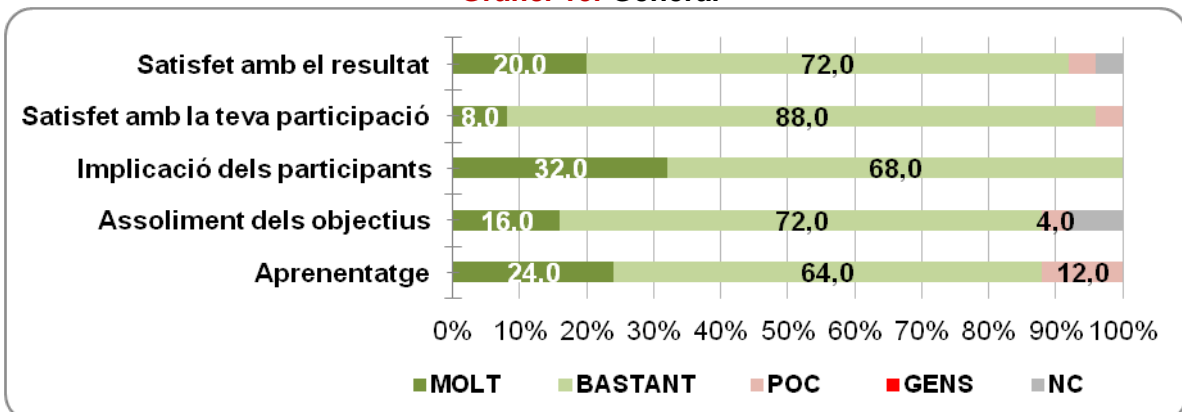
**Gràfic. 12. Expectatives**



Base (Total): 25

#### 4.5.- Valoració general

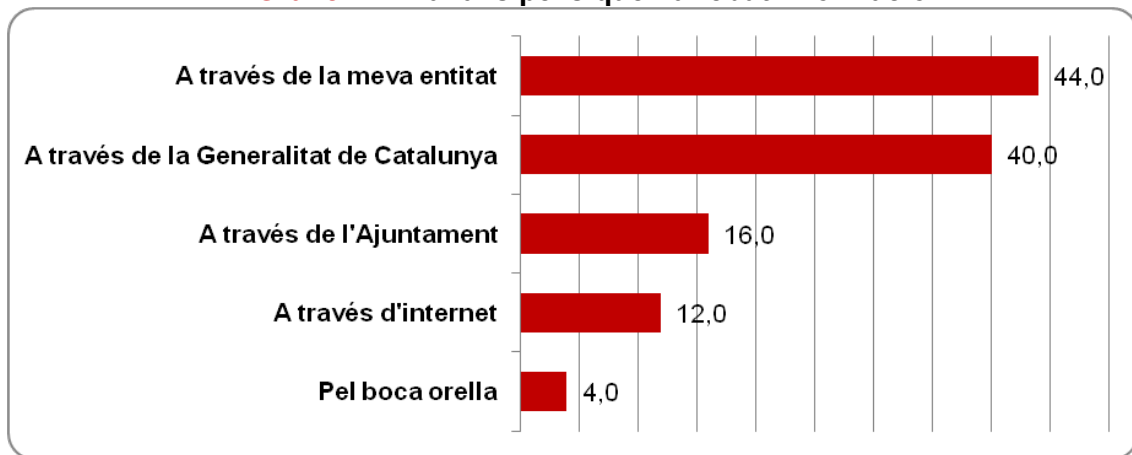
**Gràfic. 13. General**



Base (Total): 25

#### 4.6.- Comunicació

**Gràfic. 14. Canal/s pel/s que ha rebut informació**



Base (Total): 25

\*Múltiple. El total suma més de 100%

#### 4.7.- Millores recollides

Tot seguit es mostren les millores i suggeriments aportats per algunes persones que van respondre a les preguntes obertes sobre aspectes a millorar.

- 2 persones consideren que caldria millorar la separació entre espais per reduir els sorolls en la conversa.
- D'altra banda, 1 persona opina que caldria fer avaluació de l'anterior PESS i una altra sol·licita devolució de la feina feta i que aquesta es tingui en compte.

## 5.- GALERIA D'IMATGES

