



**Generalitat
de Catalunya**

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

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

Barcelona, 7 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. 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. 13)
 - 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.24)
 - 3.5. Palanca de transformació 5. Intersectorialitat: Intervenció holística (pàg. 29)

4. VALORACIÓ DE LA SESSIÓ (pàg. 34)
 - 4.1. Perfil de les persones participants (pàg. 34)
 - 4.2. Valoració d'aspectes referents a la preparació de la sessió (pàg. 36)
 - 4.3. Valoració d'aspectes referents a l'execució del taller participatiu (pàg. 37)
 - 4.4. Valoració d'aspectes referents a les expectatives respecte dels resultats del taller participatiu (pàg. 37)
 - 4.5. Valoració general (pàg. 38)
 - 4.6. Comunicació (pàg. 38)
 - 4.7. Millores recollides (pàg. 38)

5. GALERIA D'IMATGES (pàg. 40)

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: 07/11/2019

Lloc: Casa del Mar

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: 40

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'	- Jordi Foz i Dalmau Secretari de Transparència i Govern Obert - 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

- ACFAMES
- ACIDH
- ADER, Malalts del Ronyó
- Ajuntament de Barcelona
- Alzheimer Catalunya Fundació
- ASEM Catalunya
- Assoc. Discapacitat visual de Catalunya
- Associació Arep per la Salut Mental
- Associació Benestar i Desenvolupament (ABD)
- Associació Esclat
- Centre d'Acollida Assís
- Centre Jove
- Consorci Benestar Social del Ripollès
- CPB SSM-Centre Psicoteràpia Barcelona
- Federació Catalana de Voluntariat Social
- Fundació ACE
- FUNDACIÓ ESPORTSALUS
- Fundació Família i Benestar Social
- Fundació Malalts Mentals de Catalunya
- FUNDACIO OSAS
- Fundació Roure
- Grup Atra
- Institut Guttmann
- INTRESS
- L'Olivera (cooperativa d'integració social)
- ONCE
- SUARA
- UPIMIR

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

- Els i les professionals participants en la dinàmica consideren que l'estratègia centrada en la persona (ACP) requereix una sèrie de **canvis transversals**.
- Concretament, es considera que cal **reduir la càrrega burocràtica** actual en la que hi ha massa ús de paper.
- Per als i les professionals, en aquests moments els **sistema dificulta que les persones mantinguin la seva autonomia**.
- Al seu torn, les persones participants en els debats opinen que l'ACP és un enfocament que sempre ha existit en Serveis Socials però que s'ha **desdibuixat per la càrrega de treball, burocratització excessiva i per la teorització i els debats poc pràctics**.
- Actualment, requereix una **nova actitud de la professió** que es tradueixi en **major acompanyament, estimular la participació i evitar la sobreprotecció**.

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

- En relació a aquest objectiu, es consensua la necessitat de que la **ciutadania i la classe política acordin** que és **prioritari mantenir a les persones a la seva comunitat**.
- Es tracta doncs que es parteixi de que la **comunitat ha de garantir el benestar de tothom**, el que és la base d'una societat inclusiva.
- Aquest Pla doncs, suposa un canvi cultural i polític, en opinió dels i les participants en el debat.
- Es tracta però, d'un canvi que és considerat com a **urgència nacional**, de manera que **es demanda un mandat clar des d'altres instàncies**.
- Una altra qüestió a tenir en compte és que cal una **definició** del que és inclusió social i quins són els **factors d'exclusió**, que diferenciï què és una **societat inclusiva** i descrigui les **persones en situació de vulnerabilitat**.
- Per tal de treballar integradament de manera inclusiva es considera que el treball **interdepartamental ha de ser horitzontal**. **Aquesta manera d'operar es podria articular a través d'un òrgan interdepartamental**.
- **El Pla General d'Inclusió Social** pot ser una eina útil que ha d'**evitar la fragmentació i els protagonismes**, de manera que serà necessari tenir **humilitat professional** així com la **confiança i compromís de tots els actors**.
- Per als i les professionals cal **combinar el treball en xarxa amb el treball complementari**.
- Es tracta doncs d'una estratègia que ha d'articular el **lideratge dels Serveis Socials i la participació dels agents**. El resultat esperat és una **major cohesió social**.

- Una de les qüestions acordades és la demanda de que el Pla tingui **continuitat i no estigui condicionat a canvis de Govern.**
- De manera concreta es fan una sèrie de propostes que ajudarien reforçar aquest objectiu. En primer lloc, es demanda major **formació i específicament formació en contenció.**
- Una segona qüestió és la necessitat **d'avaluar i desplegar d'acord als resultats d'aquesta avaluació.**
- D'aquesta manera, calen **indicadors** que permetin enfocar el treball des d'aquest paradigma i donin suport a la manera de treballar comunitàriament.
- Específicament, els i les professionals participants en els debats consideren clau el desenvolupament de la **història social**. Com es desenvoluparà en l'apartat corresponent d'aquest document el rol de les entitats serà important si bé caldrà valorar la protecció de dades.

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

- En opinió de les persones participants aquest objectiu és **important per l'enfortiment comunitari i del teixit associatiu, així com del ciutadà/ana a títol individual.**
- Es considera rellevant que la **participació ciutadana estigui integrada** en tots els programes de manera que el seu **incentiu i la informació permeti avançar cap a la universalitat.**
- Tanmateix, en opinió de les persones participants en els debats és necessari que la **informació i les eines per a la ciutadania siguin adaptables i diferenciades de les dels professionals.**
- Així, es considera que els **interessos de la ciutadania/comunitat poden ser diferents dels interessos professionals.**
- Amb informació **la persona ha de poder decidir i no només els professionals.**

- En aquesta línia, es considera que cal **avaluar i retornar els resultats de la participació ciutadana**.
- Per participar en les avaluacions es proposa **generar grups d'iguals** que facin de **grups focals** i **donar incentius**, si bé aquesta qüestió no queda resolta i es considera **difícil d'abordar**.

Eix 2. Desenvolupament i participació de les professionals

Objectiu C: Nous perfils professionals emergents

- Com a idea general es parla de els nous perfils de professionals han d'estar **diferenciats segons els serveis i contemplats en la revisió de la cartera de serveis**.
- De manera transversal poder disposar d'un **conveni laboral únic** i que **millorin les condicions** seria una mesura a favor d'aquest objectiu. Específicament, es menciona la necessitat de **millorar el dimensionament de la càrrega professional**.
- Per als equips en general, es demanda que es desenvolupi de manera més intensa **formació continuada pels equips** de Serveis Socials però també per les **professionals dels dispositius de la comunitat** en inclusió.
- També reforçar altres **estratègies d'apoderament professional**, com ara la necessitat d'**enfortir el suport psicològic**.
- Una altra línia d'actuació que pot redundar en aquest objectiu és concebre que aquests perfils emergents estiguin formats per **professionals polivalents, flexibles i multicompetencials**.
- Molt especialment han de ser perfils **enfocats i sensibles a noves necessitats multiculturals**.

- De manera concreta es proposa integrar els **següents perfils**:
 - o Assessors/es energètics.
 - o Terapeutes ocupacionals.
 - o Integradors/res.
 - o Mediadors/es especialistes cultures (Islam/àrab).
 - o Traductors/es.
 - o Psicologia.

- Una darrera aportació en relació a aquesta qüestió és de nou la **preocupació pel tractament dades**.

Objectiu D: Model de participació professional: planificació i avaluació

- De manera general es considera que cal **augmentar la cultura de l'avaluació en els Serveis Socials**.

- Tanmateix s'identifiquen una **sèrie de factors que són barreres** en aquest desenvolupament. En primer lloc, les **condicions laborals** dels i les professionals que **limiten els temps disponibles**, així com les jornades i salaris i la falta d'homogeneïtzació d'aquestes condicions.

- En paral·lel existeix la creença que la **remuneració que es percep no recomana pensar en avaluació** dels professionals. Així, es menciona que caldria fer **avaluació dels motius de les baixes laborals**.

- En aquesta línia general es manifesta l'acord en que la **intervenció massa reactiva es contradiu amb la cultura de l'avaluació** i que tradicionalment **no s'avalua per optimitzar o assolir eficàcia**.

- Aquestes aportacions fan pensar en que existeix una **interpretació de l'avaluació vinculada a l'avaluació del professional**.

- Algunes mesures que podrien ajudar en aquesta línia proposades pels i les professionals és la major **cura dels equips i disposar de retorn de les avaluacions**.

- Al seu torn, es proposa que existeixi un lideratge i una definició consensuada i realista del que s'avalua.
- De manera més operativa, existeix consens entre els diferents grups de professionals participants en la sessió amb que **calen eines per tal de fer planificació i avaluació d'objectius qualitius.**
- Així, específicament es menciona la **necessitat de formació i coneixement per sistematitzar-la.**
- Igualment, cal disposar de **professionals especialistes en avaluació.**
- Es demanda a més, que es realitzin **avaluacions externes** no només del propi professional o equip.
- També de manera concreta es proposa disposar de **quadres de comandament** amb els indicadors de tots tipus d'avaluació així com **mapes de riscos i indicadors d'impacte.**

3.2. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 2.

Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració

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

- En opinió dels i les professionals participants en els debats, una de les qüestions generals que cal abordar per avançar en aquest acord és **comunicar el valor dels Serveis Socials**.
- Una segona acció per construir aquest acord és la **reducció de la burocratització i de les tasques administratives**, que permeti orientar la càrrega de feina a major **intervenció**.
- També es consensua la importància de **millores en els equips professionals**:
 - o **Avaluar la situació actual** dels equips i específicament dels **perfils més estratègics**.
 - o Donar més **estabilitat** per **fomentar l'atenció integral**.
 - o Comptar amb més perfils de planificació.
 - o **Reorganitzar-los en base persones i necessitat actuals**.
 - o **Major especialització** dels/les professionals.
 - o **Professionals administratius més formats**.
- Una segona línia relacionada amb els equips és la que proposa fer **reconeixement a tots els que existeixen**, donant **paper a les entitats socials i al voluntariat**.
- Específicament en relació al **voluntariat**, es proposa que aquest **no sigui subsidiari, sempre que estigui acreditat**.
- Per les i els professionals és important també **compartir les dades** i concretament utilitzar la 'big data' i **generar informació**.
- En relació a la informació, es demanda **més claredat en la informació ciutadana**.

- Totes aquestes recomanacions són **aplicables a les diverses administracions i a tots els actors** que treballen per allò públic.
- Una darrera qüestió rellevant per als i les professionals d'aquest territori és que **els SSB tingui més d'una entrada** i es generi un **sistema multiporta**. Aquesta aportació consensuada es diferencia dels acords de la resta de territori.

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

- Els i les participants de la present dinàmica consideren que per avançar en aquest objectiu caldria aconseguir **atenció 24 hores en tots ens locals**.
- Al seu torn, és important **deixar de treballar des de la urgència i disposar de major planificació i previsió**.
- Paral·lelament, però, es demanen **recursos per emergències, urgències i més acollida**, de manera **no reactiva**, sinó planificada.
- De nou, es considera que les **millores en les ràtios** són necessàries en aquesta configuració.

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 **enfocar el model a partir de les necessitats**. D'aquesta manera, el sistema ha de ser de necessitats i no basar-se en els recursos.
- Avançar en aquesta millora passa per **prioritzar necessitats bàsiques**. Aquestes necessitats han d'estar **cobertes per les administracions**.
- Així, es considera que el **sistema de garantia de rendes ha de suposar un canvi important** per aquest objectiu.

- El **sistema ha de ser més dinàmic** de manera que s'adapti als canvis més ràpidament, és a dir, a les **noves necessitats i les intensitats de demanda**.
- Per als i les professionals és important **unificar el territori català** de manera que es faci de manera més similar a tot arreu, així com **evitar que l'assignació es basi en el nombre d'habitants** (empadronament).
- D'altra banda, i de manera més concreta es consensua que cal **prevenir la saturació de recursos a les grans ciutats** com Barcelona.
- Finalment, es fan propostes específiques relacionades amb els **recursos d'alimentació**: així es demanda **replantejar sistema accés aliments** i concretament **transformar el model inspirat en pràctiques caritatives** (Banc d'Aliments).

Eix 4. Atenció social integrada

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

- Per als i les professionals presents a la dinàmica, la generació dels espais territorials requereix **fomentar les relacions de confiança** entre agents del territori.
- La **reducció de la rotació professional** i la **major dedicació al treball en xarxa** és important per la **generació d'aquests vincles**.
- D'aquesta manera, cal **concebre la xarxa pública i privada com a única**.
- Una proposta consensuada és **millorar el coneixement dels recursos del territori** per part dels professionals així com donar **major reconeixement dels recursos dels diversos interventors**.
- Específicament, es demanda **major reconeixement per part dels grups polítics als actors privats del Tercer Sector**.
- Existeix el consens en que un pas necessari per a la integració i coordinació és la **unificació de criteris i definicions**.

- Aquesta **unificació també ha de ser pel model de coordinació** i ha de ser **igual en els diferents territoris**.
- Els i les professionals participants en els debats proposen una sèrie d'**eines** que ajudarien a la generació d'aquest model:
 - o D'una banda, es proposa disposar de **plans de coordinació anuals**.
 - o Aquests han de treballar en base a **taules interdisciplinars**.
 - o I comptar amb **un/a referent conductor**.
 - o Els plans i taules es regirien per **principis de treball comuns per tal d'optimitzar els recursos**.
- Quant als recursos es fa especial èmfasi en que la integració i coordinació requereix **socialitzar els recursos per articular-los i optimitzar-los, evitant duplicacions**.
- Finalment, els i les professionals donen importància a la **informació** com a **eina clau** en aquest objectiu. Especificament es considera que cal **garantir que la informació sigui compartida** de manera que la **història social compartida és molt necessària**, si bé es mostra preocupació pels permisos de la persona usuària, el codi ètic i la protecció de dades.
- Al seu torn, es demanda **més informació per part de l'Administració: mapa actors i actius, informació interactiva**, etc.

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

- Com en altres objectius d'aquest eix, el **reconeixement dels diferents actors** dels sistema és un pas necessari per activar i transitar entre serveis.
- Tanmateix, pels i les professionals participants en els debats calen **canvis molt concrets en els processos**:
 - o **Simplificar circuits**.
 - o Procediments **més clars**.
 - o Protocols **més estables**, que no depenguin dels professionals.



- Major **agilitat**.
- Especialment en les **derivacions**.
- **Major facilitat per l'accés** als recursos i serveis.

3.3. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 3.

Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu

- Els i les professionals participants en els debats dediquen una part de les seves aportacions a avaluar la **situació del Treball Comunitari (TC) en l'acció social actual.**
- Així, es considera que és molt necessari **recuperar el treball comunitari per deixar de fer treball administratiu excessiu**, ja que es considera l'ADN de l'acció social.
- D'altra banda, existeix l'acord amb que el **coneixement del Treball Comunitari és precari.**
- Així, més **formació i metodologies** són una demanda consensuada pels i les professionals.
- Els i les professionals participants en el debat consideren rellevant **destacar el rol proactiu** de la palanca ja que **s'enfoca mobilitzar les necessitats** el que és **bàsic per abordar l'ACP (Atenció Centrada en la Persona).**

Eix 5. Acció comunitària inclusiva

Objectiu A1: Pla director interdepartamental d'acció comunitària

- Específicament en relació al Pla, és important **reforçar la transversalitat del TC.** Així s'acorda que aquest ha d'estar **immers en totes les intervencions per més especialitzades que siguin.** Les intervencions han d'estar integrades en un entorn (exemple la Comunitat Terapèutica).
- Igualment, **tots els àmbits han de poder treballar amb òptica comunitària** (Educació, Salut, Habitatge,...), si bé aquesta s'ha d'organitzar per a que **no hi hagi duplicitats.**
- Per abordar els TC cal establir **metodologies per acompanyar la comunitat per a que sigui un actiu real.**

- En primer lloc, es considera que els **equips han d'estar fora dels equipaments** i copsar les realitats des de la **proximitat**.
- **Oberts i amb recursos** per fer acompanyament sempre que la **persona ho vulgui i de la manera que decideixi**.
- D'altra banda, consideren que és important canviar el nom al Pla i **anomenar-lo Pla Nacional**, per dotar-lo del lideratge de país més que d'Administració.
- Al seu torn, es vol **reforçar la noció d'inclusió**, ja que si bé algunes persones consideren que el terme comunitari ja dona per entesa aquesta noció, d'altres prefereixen que es mantingui el reforç.
- Els i les professionals consideren que el Pla ha de **partir de recerques i diagnòstic de riscos i volums**.
- **Un dels instruments bàsics són els PLACI** (Pla local d'acció comunitària inclusiva), sobre els que existeix acord amb que **cal mantenir-los**. En canvi, **existeix certa discussió sobre si són o han de ser part de Serveis Socials**, doncs requereixen molts recursos.
- Tanmateix, existeix acord amb que tenint o no els PLACI, el TC s'ha d'**incorporar a banda en els Serveis Socials d'atenció primària**.
- D'altra banda, com a part de la governança dels sistema es requereix un **mapa d'actius comunitaris, tant socials com sanitaris, que romangui en la manera de fer**.
- Una altra proposta acordada és copiar **model de serveis múltiples comunitaris**.
- Es considera que els recursos que es planifiquin **no han de dependre en excés dels costos si són necessaris**.

- Entre els **objectius** que ha de tenir el Pla està el generar **mesures antiestigma**, si bé no es desenvolupa com serien de manera operativa.
- Igualment, dotar de més **espais de participació i autonomia als subjectes**.

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

- Els i les professionals participants en la dinàmica no analitzen aquest objectiu de manera específica, a part d'estar d'acord amb la **necessitat de més aliances en un context de fragmentació i certa desconexió de l'Administració**.

Eix 6. Prevenció en infància i joventut

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

- Per a les persones participants en la dinàmica la inversió en **Educació i prevenció és rendible, especialment de 0 a 3 anys**.
- Tanmateix, actualment en l'**etapa 0 a 3 no es fa prevenció**, per exemple en casos d'**embaràs en processos d'exclusió**.
- Per als i les professionals cal **considerar el treball amb famílies com a part essencial** del TC.
- També donen **valor a l'acolliment familiar**, de manera que el seu desenvolupament evitaria o limitaria la socialització en centres.
- L'acolliment, però, caldria **obrir-lo a d'altres cultures ampliant la mirada de família a la noció de context afectiu i de cura**.
- Es demana a més la **generalització del SIS i la dotació de recursos**.

- Aquests i d'altres dispositius han de ser **menys rígids** per exemple **en horaris i maneres d'accedir**, ja que són elements que generen exclusió.
- **Salut mental i discapacitat** han de tenir **més recursos en l'àmbit comunitari i escolar**. Es considera possible si es treballa en xarxa i hi ha formació comunitària i no comunitària (p. ex en l'aprenentatge del Braille).

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

- Els i les professionals no fan aportacions específiques sobre 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

- D'acord a les aportacions de les persones participants actualment hi ha moltes **famílies desateses o abandonades**.
- La seva atenció requereix apoderar-les com a **participants del propi sistema i en els suports**.
- Es destaca la importància de fomentar la **interacció amb Salut**, per exemple en casos de **dones embarassades amb addiccions i/o malalties mentals**.
- La prevenció ha de ser **compartida amb Salut** per a que siguin ateses i no discriminades, generant **recursos imaginatius**.
- Finalment, els i les professionals argumenten que cal parar atenció a les **necessitats d'habitatge** com a pedra angular que cal **abordar en clau legislativa**, per garantir **espais segurs de vida a les famílies**.

Eix 8. Promoció de l'autonomia personal

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

- En relació a aquest objectiu es considera **molt urgent simplificar els processos administratius.**
- Encara que es parla d'autonomia **la majoria de l'acció és en clau de dependència**, d'acord a les opinions consensuades dels i les participants en els debats.
- Així, **l'envelliment actiu és important però no la màxima prioritat.** És més prioritària l'**acció comunitària** i la **noció d'autonomia al llarg del cicle vital.** Aquest enfocament **redundarà en un envelliment actiu.** Així, per exemple, apoderar la persona per **fer exercicis visuals per evitar problemes de visió.**
- Per altra banda, de manera concreta, es considera que ha de ser un **objectiu reduir el percentatge de persones que moren soles.**
- Aquesta finalitat i d'altres passen per **potenciar les famílies i persones cuidadores, així com el SAD.**
- Una acció transversal i especialment rellevant en aquest objectiu són les polítiques i programes per **recuperar la xarxa natural i el poder de cura del veïnatge.**
- Paral·lelament es manifesta l'acord amb que l'acompanyament a la vellesa requereix de **polítiques de conciliació familiar.**
- En aquest sentit es menciona la necessitat de **recuperar el programa de suport a les famílies** però que **depenqui dels ens locals.**



- Així, cal **evitar que dedicar-se a la cura sigui penalitzat en termes de renda i cotitzacions**, doncs moltes persones prefereixen mantenir el rol en el mercat laboral quasi pel mateix cost del que suposar tenir una persona cuidadora, per evitar la penalització que a mig o llarg termini tindria en la seva situació en el mercat de treball i/o futures prestacions.
- Una altre element a activar és el **voluntariat de qualitat i amb reconeixement**.
- Finalment, en relació a l'accés a l'habitatge, es menciona la necessitat de millorar el **suport a l'habitatge per persones amb discapacitat** per exemple amb **diners per l'entrada per l'adquisició d'habitatges adaptats**.
- En l'àmbit **residencial** per a casos de risc es consensua la proposta de **fomentar el cooperativisme**.

3.4. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 4.

Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència

- A més d'abordar les qüestions específiques de la palanca, els i les professionals consideren que cal abordar un **eix transversal: la creació d'un pla de comunicació per visibilitzar els Serveis Socials**.
- Igualment es vol destacar la **importància de la transparència amb les dades per fer sostenible el sistema**, ja que la seva debilitat genera complicacions, independentment de l'àmbit en que es produeixi.

Eix 9. Planificació, qualitat i transparència

Objectiu A: Actualització de la Cartera de Serveis

- Per assolir aquest objectiu, els i les professionals, consideren important fer **avaluació de serveis existents** així com realitzar una **detecció de necessitats**.
- **Per poder actualitzar** la Cartera amb qualitat es demanden **més mitjans de personal tant de la Direcció General com del Departament** en general, ja que els equips no són comparables amb Salut.
- Aquesta anàlisi hauria de ser **més sectorialitzada** i no com un tot.
- Existeix la proposta d'**incorporar el xec servei, amb lideratge públic i amb un control i inspecció dels serveis o proveïdors privats**.
- Ara bé, **una part importat dels i les participants mostra el seu desacord** amb aquesta iniciativa o model.
- Amb el que sí hi ha consens és amb la necessitat de **major flexibilitat entre serveis**.
- Una proposta concreta és que la Cartera hauria d'incloure serveis de **promoció de la prevenció**.

- Més encara, s'inclou la demanda **d'impulsar la figura de l'assistent/a personal** així com el **cuidador/a no professional remunerat**.
- Una altra proposta sobre la que existeix acord, és la **creació d'una borsa de col·laboració de professionals que sigui retribuïda**, pel teixit associatiu.
- La necessitat de treballar de manera més transversal, genera la proposta de **creació del "supervisor de sistema"**, que per exemple **revisi les duplicitats i supervisi l'agilitat dels plans interdepartamentals**.
- Així, com en altres objectius els equips de debat destaquen que és molt important dedicar esforços per **evitar duplicar serveis entre diferents sistemes** (especialment entre Salut i Serveis Socials).
- Un recurs proposat és l'**ampliació del nombre de taules tècniques**.
- Quant al model, es consensua la conveniència de comptar amb un **gestor/a de cas transversal**, per exemple en maltractament de Gent Gran, interoperaria entre l'àmbit social, psiquiàtric, jurídic, sanitari, etc.
- Els i les professionals també proposen **trencar l'estigma i detectar les capacitats de les persones que pot oferir a la comunitat**.
- Cal dir que es menciona la possibilitat de seguir el **model de Barcelona**, si bé no es desenvolupa amb detall.
- Finalment, els serveis han de ser **dissenyats preveient l'avaluació i els indicadors**.

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

- Pels i les professionals aquests dos objectius es poden reforçar amb les següents propostes i reflexions.
- En primer lloc, és important fer un **debat previ sobre la informació que cal que sigui compartida amb la persona o usuari/ària.**
- Igualment, **calibrar el nivell de detall de la informació que es recull de la persona.**
- També cal analitzar i valorar el **nombre i grau en que els i les professionals que intervenen poden accedir.**
- Per ambdós sistemes es considera que han de tenir **interoperabilitat amb altres àmbits:** especialment es menciona Salut... però també el **teixit associatiu.**
- Una alerta que es proposa abordar de manera consensuada és la **previsió de les dificultats per accedir en casos d'analfabetisme digital.** Com a canal d'accés es comenta la possibilitat **d'incorporar un/a professional d'acollida que actuï com a informador/a,** sent un **plus del 012,** per exemple.
- Finalment, cal dir que existeix una **preocupació per la protecció de dades** si bé no es generen propostes o es comparteixen criteris al respecte.

Eix 11. Recerca i innovació

Objectiu C: Observatori d'innovació i bones pràctiques

- Per tal de crear aquest observatori i que tingui un llarg recorregut, els i les professionals acorden que és **important la participació activa de tots els actors**. Així per exemple, es comenten les absències en el darrer Congrés sobre Autonomia.
- Existeix la creença compartida de que **als Serveis Socials existeix predisposició a compartir**, si bé observen **reticències en sectors més especialitzats**.
- Una proposta consensuada és que l'observatori ha d'anar acompanyat d'**espais de diàleg i experiències, funcionant a mode de HUB**.
- Igualment, es proposa **premiar a les experiències** entre el **món universitari i l'Administració i Tercer Sector així com les empreses**.
- Els i les professionals consideren adequat incloure en l'observatori l'**accés a les dades obertes**.
- Altres recursos que poden contemplar són **espais de debat, vídeos, conferències, etc.**
- Es proposa també **seguir el model UK amb píndoles informatives, corners, etc.**

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

- Per les i els professionals participants en les dinàmiques per avançar en aquest objectiu és important **crear sinèrgies amb el món local, el sector social i comunitari**.



- Per fer-ho és necessari **millorar la comunicació**, com ja s'ha exposat en altres apartats.
- Es proposen a més, eines concretament que ajudarien com són la **guia de recursos, activitats i serveis dels Serveis Socials especialitzats** (per exemple, els grups d'ajuda mútua).
- Es consensua també la **necessitat d'un mapa d'actius comunitaris**, i es posa com a exemple el cas del Ripollès que de mà del Consorci de Serveis Socials està fent el procés d'actius comunitaris de salut, en el marc d'una experiència pilot.

3.5. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 5.

Intersectorialitat: Intervenció holística

Eix 13. Resposta integrada a problemàtiques socials complexes

- Els i les professionals que participen en aquest debat consideren que cal analitzar una sèrie de **qüestions generals** que tenen a veure amb aquestes problemàtiques i el seu abordatge integrat. Moltes d'elles resulten una síntesi d'aportacions transversals d'altres eixos i objectius.
- En primer lloc, els i les professionals consideren que, encara que es realitzin avenços en la gestió és important insistir en un **canvi de mirada** en l'acció social. Així, entre d'altres és **important canviar el llenguatge i que no es parli de casos sinó de situacions**.
- Existeix acord amb que el **model centrat en la persona** hauria de **vetllar per l'accés real als serveis**. Actualment, però, **no existeix universalitat real**, segons exposen els i les participants en els debats.
- D'acord a les aportacions dels i les participants la garantia de drets recollits en les lleis passa per **disposar de recursos**, de manera que cada **àmbit ha de garantir tenir la mirada, les normes i els recursos adequats** per a les situacions de vulnerabilitat.
- Els **Serveis Socials han de ser els promotors i impulsors de la transversalitat** i disposar d'un **professional de referència que faci coordinació** entre tots els àmbits.
- Tanmateix, **són els diversos àmbits els que han de garantir l'accés i els Serveis Socials fer l'acompanyament**.
- Paral·lelament, existeix consens amb que **existeixen problemes estructurals que els Serveis Socials no poden abordar** per a fer una transformació real. Com a exemple, s'analitzarà l'habitatge o el treball en projectes concrets.

- Sí però, es poden **liderar** les intervencions i cercar la incidència holística. Aquest lideratge, però, **requereix reconeixement per la resta d'actors**.
- Com en altres apartats, la **comunicació dels Serveis Socials** és un element destacat pels i les professionals del sector que consideren a més que cal fer-la de manera **diferenciada segons els públics a qui es dirigeix**.
- La finalitat d'aquesta comunicació és la **revalorització del sector social** en conjunt i el **coneixement positiu de Serveis Socials**.
- A més, ha de centrar esforços en **fomentar el coneixement dels drets per part de la ciutadania i els recursos i serveis** per a accedir-hi plenament.
- Al seu torn es menciona la **necessitat de visualitzar altres àmbits socials** rellevants per l'acció social com són el **lleure i l'esport**.
- Alineat amb aquesta visió s'acorda que **la cartera de serveis estigui orientada a les necessitats** de les persones.
- Al seu torn, que **la distribució de recursos i serveis s'articuli en base a la complexitat** i no només en base al nombre d'habitants.
- De manera concreta, es recorda que els **sistemes d'informació compartits seran un reforç important**, quasi una condició necessària per donar una resposta integrada a problemàtiques socials complexes.

Projecte 1. Atenció integrada social i sanitària

- Específicament en relació a aquest projecte els i les professionals que participen en el debat estan d'acord amb que cal **avançar en equitat** a l'hora d'accedir als serveis, de manera que **ni els ingressos ni el lloc de residència siguin variables que marquin diferències** sobre en com es perceben.
- Un altre element aportat de manera consensuada, és que caldria **integrar els serveis per evitar duplicitats** en atencions.
- Aquesta millora de l'eficiència seria possible amb l'**existència d'una finestra única** que permetria **optimitzar processos i simplificar la burocràcia**.
- A més, els i les professionals consideren que cal **dedicar més esforços en l'atenció preventiva**.
- Finalment, es recorda la importància de **fer servir les diagnòstics i planejaments ja existents**, com ara els relacionats amb els centres de dia.

Projecte 2. Inclusió social mitjançant el treball

- L'opinió dels i les professionals que participen en les dinàmiques és cal **replantejar les estratègies que pivoten sobre el treball** com a mecanisme d'inclusió social, doncs es considera que la inclusió mitjançant el treball és un mite ja que **el canvi en el concepte de treball ho dificulta**. D'aquesta manera, l'actual situació del mercat de treball impedeix un salari digne.
- Així per exemple, s'acorda que s'haurien de **revisar els criteris de compatibilitat i complementar els suports amb el treball sense penalitzar**.
- Els i les professionals participants en el debat dediquen una part de les aportacions a la **situació de les persones amb discapacitat**.
- D'una banda es considera que **no es penalitza l'incompliment del 3% de reserva**, ni empreses ni Administració compleixen.

- La **inclusió a través del treball ordinari és molt precària** doncs no és un mercat adaptat i presenta múltiples barreres.
- Finalment, en aquest projecte es vol destacar la **importància de la Renda Garantida** per apaivagar la complexitat.

Projecte 3. Abordatge integral de la vulnerabilitat energètica

- Com en altres territoris els i les professionals consideren que la vulnerabilitat energètica **no és part de l'acció dels Serveis Socials**
- En tot cas existeix l'opinió de que el **dret als subministraments haurien d'incloure tots**: gas, llum, aigua i internet.
- Com en el cas anterior, en tractar-se d'una qüestió vinculable en gran part a la renda, els i les professionals destaquen la necessitat de millorar **Renda Garantida** per a reduir la complexitat.

Projecte 4. Abordatge integral del sensellarisme

- Juntament amb la vulnerabilitat energètica les qüestions relatives a l'habitatge són considerades pels i les participants com un **dret bàsic que està regulat per una llei principal i articulat en altres Departaments**.
- En conseqüència, els i les professionals opinen que **no poden ser els Serveis Socials els que intervinguin** en un problema estructural tant complex.
- En el cas específic del **sensellarisme** a més hi ha acord amb que **existeix una estratègia però falta pressupost per implementar-la**.
- De nou, es destaca que la **Renda Garantida** ha de ser una política que incideixi substancialment en aquesta problemàtica.



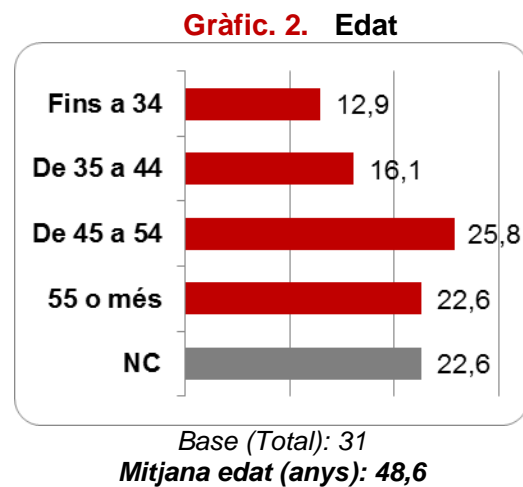
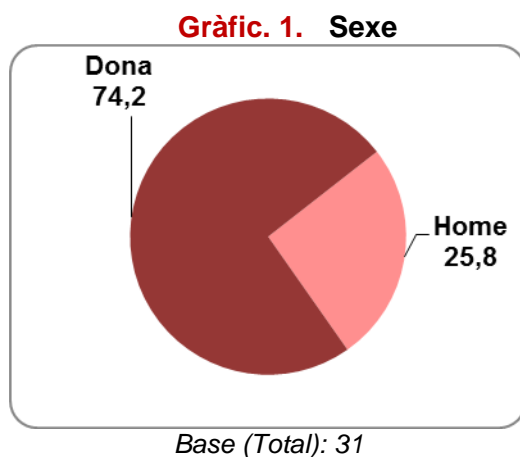
Projecte 5. Nous models d'integració prioritaris: educació i justícia

- Finalment en aquest projecte els i les participants no fan aportacions detallades. Tant sols mencionen la **necessitat de que l'àmbit de Justícia sigui sensibilitzada** per a que tinguin un major coneixement sobre la complexitat social i com abordar-la.

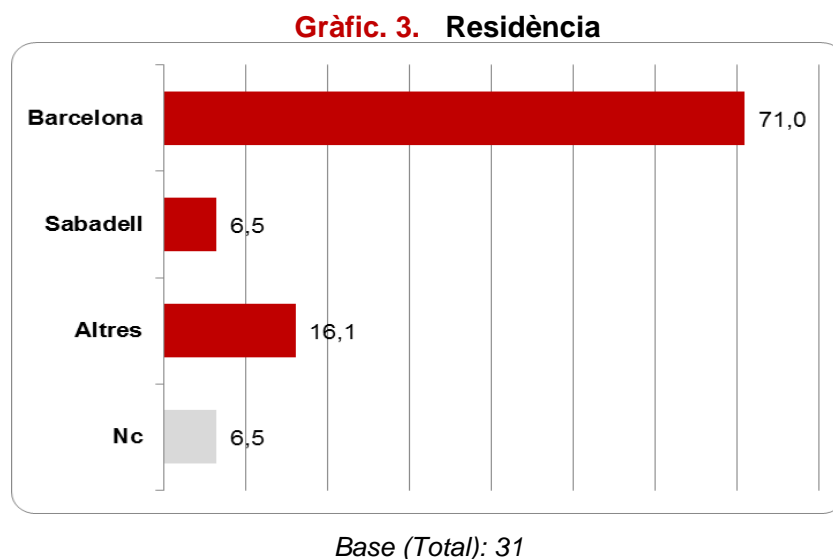
4.- VALORACIÓ DE LA SESSIÓ

4.1.- Perfil de persones participants

El 74,2% de les participants a la sessió celebrada a Barcelona que han contestat el qüestionari d'avaluació han estat dones. La mitjana d'edat dels i les participants és de 48,6 anys. El 25,8% es troba entre els 45 i 54 anys i el 22,6% superen els 55 anys. En aquesta sessió destaca el nombre de casos que no han declarat la seva edat.



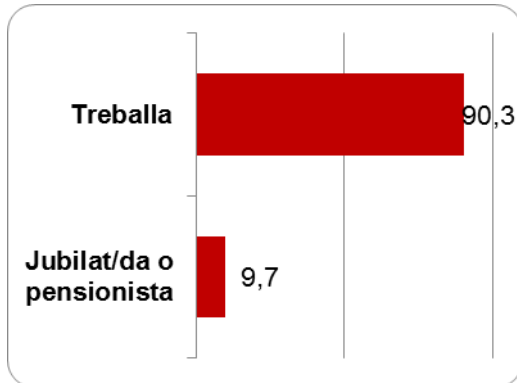
El 77,4% de les persones que van respondre el qüestionari declara haver nascut a Catalunya. La gran majoria són persones residents a Barcelona ciutat (71%) i la resta de municipis només hi participen 1 o 2 persones. Existeix així poca dispersió territorial.



El 90,3% dels i les professionals participants al debat estan treballant de manera remunerada, la major part d'altri (77,4%) sent el 6,5% que treballa per compte propi.

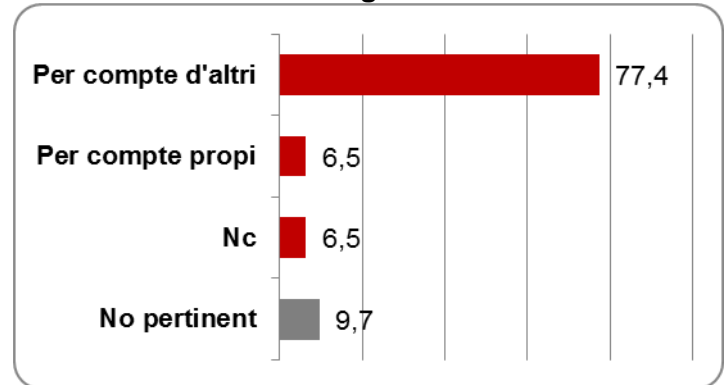
Com és lògic la seva dedicació es centra en el sector de Serveis Socials, Educació i Salut (67,7%) i l'Administració Pública –serveis socials- (6,5%).

Gràfic. 4. Situació laboral



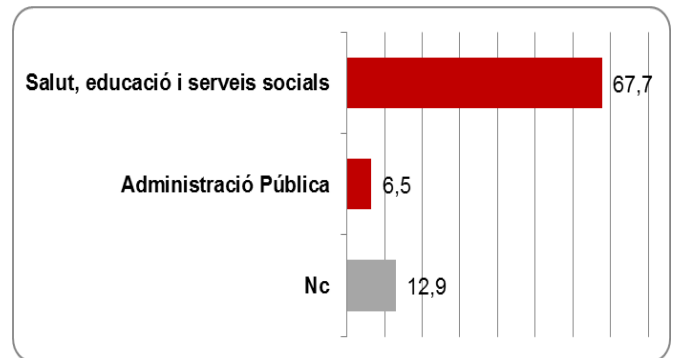
Base (Total): 31

Gràfic. 5. Règim



Base (Total): 39

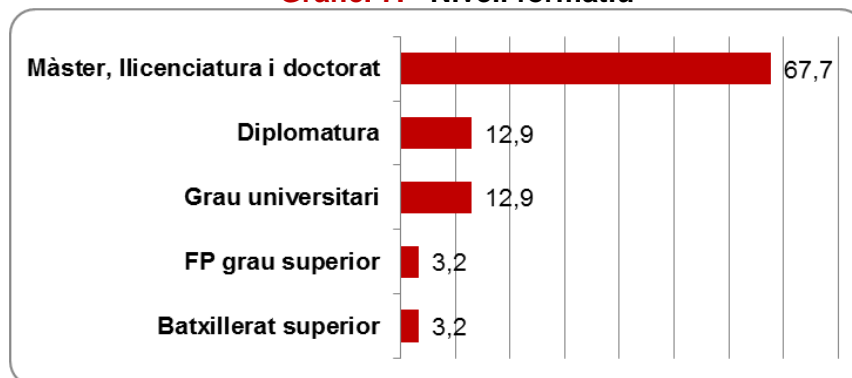
Gràfic. 6. Sector/Àmbit



Base (Total): 31

Pel que fa al nivell formatiu, pràcticament la totalitat de les persones participants declaren tenir estudis superiors. Concretament, el 67,7% són llicenciats o han assolit nivell de màster o doctorat, i el 12,2% són diplomats. A més, un 12,9% disposa de grau universitari.

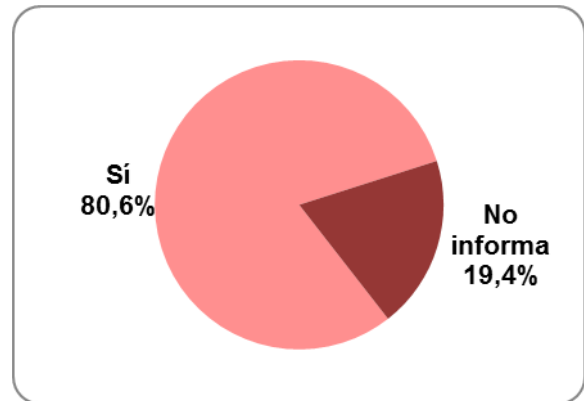
Gràfic. 7. Nivell formatiu



Base (Total): 31

La majoria pertanyen a associacions o entitats (80,6%). Principalment es tracta de col·legis professionals (81,5%) i/o altres entitats diverses (55,6%), així com associacions de famílies d'alumnat (29,6%).

Gràfic. 8. Vincle associatiu



Base (Total): 31

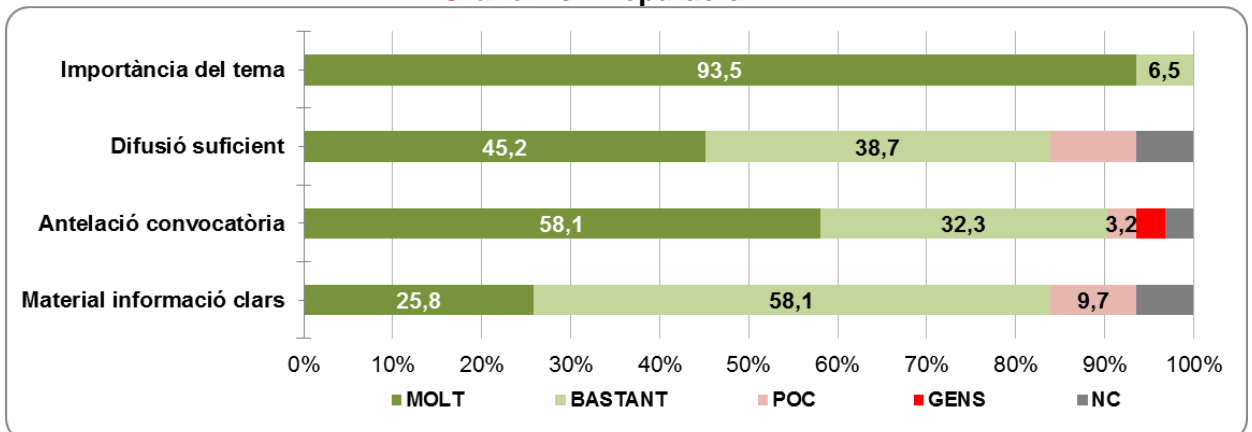
Gràfic. 9. Tipus d'entitat o associació



Base (té algun vincle associatiu): 25
*Múltiple. El total suma més de 100%

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

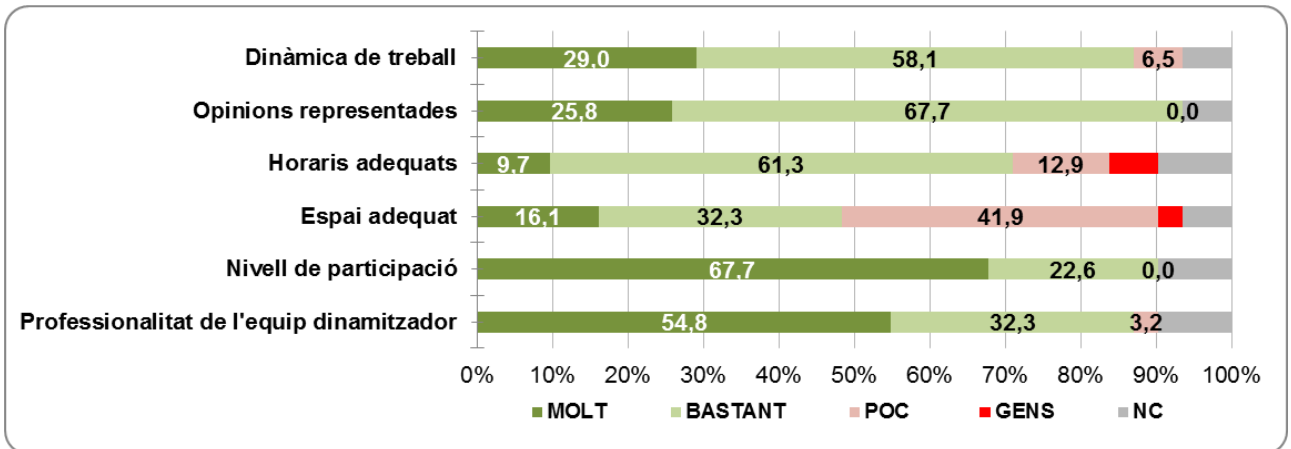
Gràfic. 10. Preparació



Base (Total): 31

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

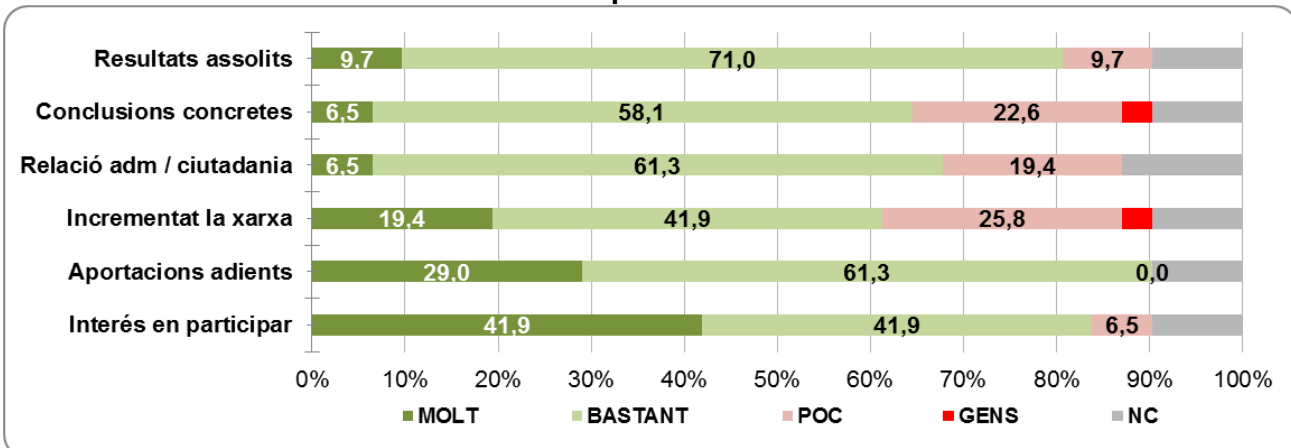
Gràfic. 11. Execució



Base (Total): 31

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

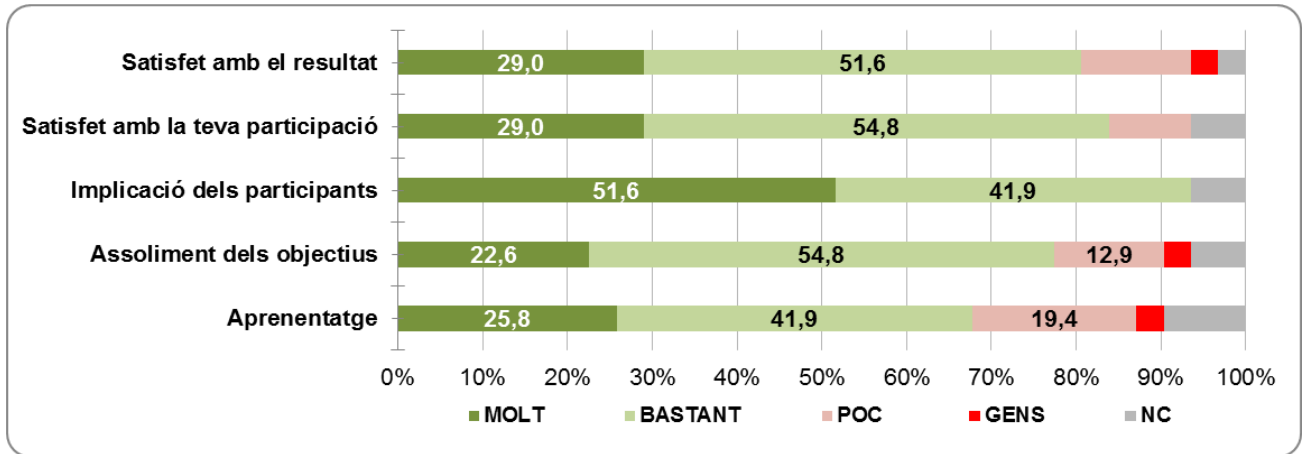
Gràfic. 12. Expectatives



Base (Total): 31

4.5.- Valoració general

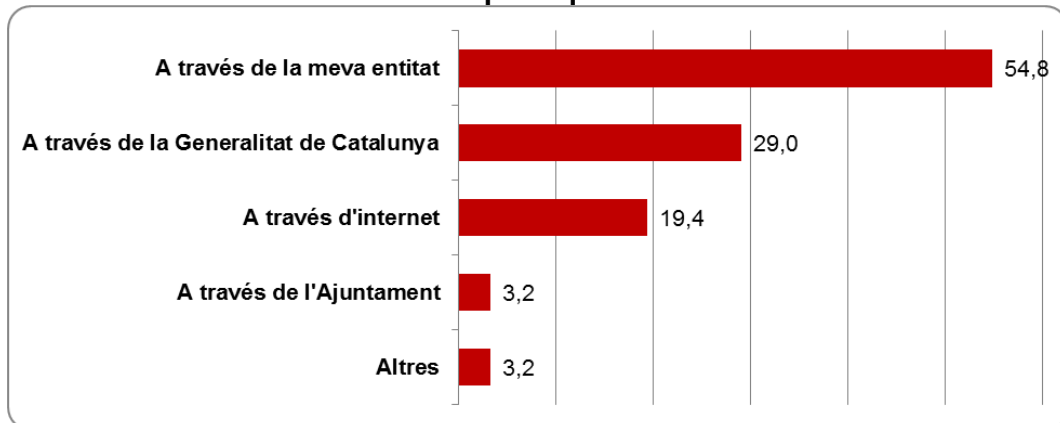
Gràfic. 13. General



Base (Total): 31

4.6.- Comunicació

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



Base (Total): 31

*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.

- 4 dels i les participants consideren que l'espai no era adequat i hi havia massa soroll. En relació a l'espai 1 persona informa que l'espai no era adequat per cadira de rodes



- Entre les aportacions espontànies 3 persones fan agraïments i valoren positivament haver pogut participar.
- El mateix nombre considera el qüestionari no és accessible ni incorpora la perspectiva de gènere.
- 2 declaren que caldria temps per fer conclusions finals.
- Altres aportacions més puntuals (1 persona en cada cas) són entre d'altres, la necessitat d'acotar massa a poder haver treballat prèviament el document i o demandar més participació professional i incloure la ciutadania.

5.- GALERIA D'IMATGES

