



**Generalitat
de Catalunya**

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

**Informe de resultats agregat de les
aportacions recollides en els grups de
discussió amb persones usuàries realitzats
a Girona, Tarragona, Lleida, l'Hospitalet de
Llobregat i Terres de l'Ebre.**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ (pàg. 3)

2. INFORMACIÓ BÀSICA DE LES DINÀMIQUES DELS GRUPS DE DISCUSSIÓ (pàg.4)
 - 2.1.- Àmbits de debat tractats en les dinàmiques de grup (pàg.4)
 - 2.2. Dades bàsiques dels grups de discussió duts a terme (pàg. 4)
 - 2.3. Objectius de les sessions grupals (pàg. 5)
 - 2.4. Estructura de les sessions (pàg. 6)
 - 2.5. Metodologia de les sessions (pàg. 6)

3. RESULTATS (pàg. 8)
 - 3.1. Qüestions generals (pàg. 8)
 - 3.2. Qüestions referides al document de bases del PESS (pàg. 17)
 - 3.3. Expectatives de futur (pàg. 39)
 - 3.4. Reptes de millora (pàg. 44)

4. VALORACIÓ DE LA SESSIÓ (pàg.44)
 - 4.1. Perfil dels i les usuàries participants als grups de discussió (pàg.44)
 - 4.2. Valoració d'aspectes referents a la preparació del grup de discussió (pàg.52)
 - 4.3. Valoració d'aspectes referents a l'execució del grup de discussió (pàg.53)
 - 4.4. Valoració d'aspectes referents a les expectatives al voltant dels resultats del grup de discussió (pàg.53)
 - 4.5. Valoració general (pàg.54)
 - 4.6. Millores recollides (pàg.54)

5. DEMARCACIÓ: TERRES DE L'EBRE (pàg. 55)

1.- INTRODUCCIÓ

En aquest informe es presenten els resultats agregats dels grups de discussió amb persones usuàries realitzats a Girona, Tarragona, Lleida i l'Hospitalet de Llobregat, i 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 LES DINÀMIQUES DELS GRUPS DE DISCUSSIÓ

2.1.- Àmbits de debat tractats en les dinàmiques de grup

La discussió de cadascun dels grups de discussió realitzats es va plantejar a partir de 4 grans blocs

- 1.- Qüestions inicials i generals: aspectes de millora sobre el funcionament dels serveis socials
- 2.- Qüestions referides al document de bases del PESS
 - Model d'atenció centrada en la persona
 - Transformació digital per simplificar tràmits
 - Pla de comunicació per millorar el coneixement dels SS
 - El desenvolupament de la figura del professional
 - Prevenció en infància i joventut
 - Les famílies i les entitats com a unitats d'intervenció social
 - Resposta integrada a problemàtiques socials complexes
- 3.- Expectatives de futur
- 4.- Reptes de millora

2.2.- Dades bàsiques dels grups de discussió duts a terme

2Grup de discussió amb persones usuàries de la demarcació de GIRONA

Dia: 30/10/2019

Lloc: Casal Cívic de Girona.

Durada: 2:15 hores

Total de participants: 13

Equip dinamitzador: 2 tècnics de Neòpolis

Grup de discussió amb persones usuàries de la demarcació de TARRAGONA

Dia: 04/11/2019

Lloc: Casal Cívic de Tarragona.

Durada: 2:15 hores

Total de participants: 13

Equip dinamitzador: 1 tècnic de Neòpolis

Grup de discussió amb persones usuàries de la demarcació de LLEIDA

Dia: 06/11/2019

Lloc: Casal Cívic de Lleida.

Durada: 2:05 hores

Total de participants: 9

Equip dinamitzador: 1 tècnic de Neòpolis

***Grup de discussió amb persones usuàries de la demarcació de
BARCELONA***

Dia: 04/11/2019

Lloc: Casal Cívic Gornal de l'Hospitalet de Llobregat.

Durada: 2:15 hores

Total de participants: 14

Equip dinamitzador: 1 tècnic de Neòpolis

2.3.- Objectius de les sessions grupals

L'objectiu central dels grups de discussió duts a terme amb persones usuàries dels serveis socials ha estat el de dinamitzar una conversa al voltant dels àmbits de debat anteriorment descrits.

La dinamització d'aquests espais reflexius amb ciutadania no adscrita ha servit per promoure diàleg i reflexions conjuntes a partir de necessitats, expectatives i interessos comuns de persones usuàries dels serveis socials, en base a la seva experiència.

Els debats dinamitzats pretenien conèixer de primera mà realitats comunes abans d'establir objectius i criteris d'actuació estratègica. Som, doncs, davant un procés que permetrà complementar i adaptar la definició de les estratègies que configuraran el contingut del nou PESS. Amb aquestes sessions grupals es pretenia complementar el projecte a partir de la recollida i sistematització de les vivències, opinions i valoracions de ciutadans i ciutadanes que no acostumen a participar en espais públics de debat. Queda clara, doncs, la voluntat d'implicar a ciutadania no adscrita per tal d'ampliar la xarxa d'actors participants del procés d'elaboració del PESS, i adaptar-lo al màxim al context català.

Cal destacar, també, el valor inclusiu d'aquestes dinàmiques grupals que, per si soles, justifiquen la dinamització de les mateixes: el propi desenvolupament dels grups de discussió ha permès als participants tenir l'opció d'exposar les seves valoracions sobre la seva quotidianitat, plantejar propostes de millora i sentir-se part de la comunitat.

2.4.- Estructura de les sessions

FASE	DURADA APROXIMADA	RESPONSABLE
1.Recepció de les persones assistents	5'	Neòpolis
2. Benvinguda, presentació del projecte i explicació de la dinàmica	5'	Neòpolis
3.- Dinàmica grupal (grup de discussió)	120'	Neòpolis
4.- Avaluació de la sessió i cloenda	5'	Neòpolis

2.5.- Metodologia de les sessions

La tècnica utilitzada en aquestes sessions va ser la del grup de discussió, metodologia d'investigació social de caràcter qualitatiu que serveix per conèixer els discursos existents entre els diferents agents participants. Amb aquesta tècnica d'investigació social ens proposàvem aconseguir una conversa acuradament planejada i dissenyada per obtenir informació sobre cada una de les àrees d'interès plantejades, en un ambient permissiu i no-directiu. Els grups de discussió permeten captar la percepció subjectiva del conflicte expressada en una situació de discussió i no com a "opinió" reflexiva i individual.



A la dinàmica hi va participar una mostra representativa de persones usuàries del Sistema Català de Serveis Socials i d'entitats prestadores de serveis, seleccionades a partir de variables com: l'edat, el gènere, la nacionalitat, i/o els factors d'exclusió i necessitats socials. Agraïm les tasques d'identificació, selecció i convocatòria que es van dur a terme a través dels Serveis Territorials.

Val a dir que la metodologia aplicada es va complementar amb una part de caràcter participatiu plantejada al final de cada sessió, on es demanava als assistents que plantegessin per escrit, i de forma individual, reptes que caldria afrontar a Catalunya per a millorar la situació actual dels serveis socials del país.

3.- RESULTATS

Les aportacions recollides en aquests quatre grups de discussió s'han agrupat en base als àmbits de debat plantejats, i es mostren seguint l'ordre a través del qual s'han desenvolupat les converses amb la finalitat de presentar els resultats de forma lògica, entenedora i coherent.

3.1.- Qüestions generals

Culpabilització i estigmatització de les persones usuàries

- Molts usuaris/es, a l'hora d'explicar els seus casos/problemes construeixen una barrera. És a dir, moltes vegades no s'explica la vertadera dimensió del problema que es pateix, o no s'explica tot, per vergonya, per manca d'habilitats comunicatives, per manca de confiança i/o per manca d'empatia dels i les assistents socials.
- Es reconeix que la gran majoria de persones que acudeixen als serveis socials hi van amb cert sentiment de culpa, i que de vegades sembla que l'administració s'aprofita d'aquest fet per intentar dissuadir a la persona que faci ús del servei: *"et posen mil traves fins hi tot abans d'haver explicat el problema"*
- Un altre dels problemes que es posen a sobre de la taula és l'estigmatització social que pateixen algunes de les persones usuàries dels serveis socials (gent amb problemes de salut mental, persones grans amb dependència, ciutadans/es que pateixen problemes econòmic, etc.), cosa que provoca angoixa, baixada de l'autoestima, etc. Es fa referència a l'exclusió per estigmatització que pateix la gent amb problemes de salut mental sobretot (dificultats per accedir al mercat de treball, bulling a la feina i/o als estudis, manca d'informació pel que fa als ajuts que estan a la seva disposició, etc.).
- Aquests problemes d'estigma que pateixen les persones que tenen i/o acumulen vulnerabilitats també fa que molts dels i les usuàries dels serveis socials hi acudeixin quan la problemàtica ja està molt cronificada. En aquest sentit caldria dur a terme accions de pedagogia i desestigmatització per tal

d'evitar situacions cròniques derivades d'aquesta mena de vergonya o rebuig social que existeix pel simple fet de necessitar ajuda (sobretot econòmica, en matèria de salut mental, en qüestions relacionades amb la violència de gènere, etc.) i fer ús d'aquests serveis.

Empoderament, escolta activa i creació de sinèrgies de suport i col·laboració entre les persones usuàries

- S'expressa una queixa força generalitzada segons la qual s'escolta molt poc a les persones usuàries, tant per planificar les polítiques de serveis socials en general, com per atendre els casos individuals. Per això és valora molt positivament que aquest PESS tingui en compte la seva opinió, ja que, segons es diu, no es poden fer polítiques intel·ligents sense comptar activament amb els que en seran receptors, i no es pot donar una bona atenció individual, sense incorporar l'opinió de l'usuari/a en la solució del seu problema.
- Una proposta que es posa sobre la taula per empoderar a les persones usuàries té a veure amb la creació d'agents d'ajuda mútua i la promoció de sinèrgies de col·laboració entre elles per donar-se suport i assistir-se. Això revertiria en una millora en l'atenció i l'acompanyament per tot el circuit dels serveis socials (es podria donar un cop de mà important als i les treballadores socials tant de primària sobretot, com també de la secundària, i atendre molt millor als i les usuàries) i proporcionaria, a més, un projecte de vida que tindria efectes positius en l'autoestima dels i les usuàries que tinguessin aquest rol d'agents d'ajuda mútua (el fet de sentir-se útil és molt important per poder realitzar-se social i individualment). Això podria funcionar tant amb voluntariat, com amb complements salarials o petites retribucions per aquells usuaris/es que fessin aquesta tasca, i que ja coneguessin el sistema de primera mà per experiència pròpia: *"jo per exemple puc ajudar a d'altres persones a fer els tràmits que jo ha he fet, no per substituir al treballador social, sinó com a suport o complement"*.
- Es té molt poc en compte que les persones usuàries dels serveis socials són un capital humà molt valuós tant per l'administració com per la societat. En molts casos tenen capacitats que es desaprofiten. Molta gent podria fer, per exemple, tasques de voluntariat, amb la qual cosa se sentirien útils, es

milloraria la seva autoestima, farien una contribució social i els hi proporcionariem un projecte de vida.

- Manca de comunicació entre persones usuàries. En aquest sentit es posa de manifest la necessitat de posar en contacte a persones usuàries i les seves famílies (en funció de la similitud de les problemàtiques però sense segmentar excessivament), amb l'objectiu de compartir vivències, donar-se suport, fer-se companyia, poder establir relacions socials, etc. A saber, donar informació sobre associacions i entitats que proporcionen aquests serveis, i promoure, seduir i animar a establir aquest contacte amb altres persones que pateixen problemàtiques similars. També es posa de manifest el fet de fomentar aquestes relacions socials més enllà de les entitats (sobretot i per exemple amb les persones cuidadores o que tenen a càrrec una persona amb discapacitats, alzheimer, etc.).
- Les dificultats que tenen les persones que actualment no són usuàries dels serveis socials, però que ho podrien ser en un futur a curt o mig termini, per accedir a l'administració i plantejar propostes (innovadores en molts casos) són molt grans: *“quan truques portes per proposar noves solucions que actualment no existeixen perquè penses en el futur i veus que les respostes actuals que es donen no són satisfactòries, ningú sap ben bé què dir-te ni amb qui pots parlar”*

Sobre els temps d'atenció i les llistes d'espera

- Els temps de llista d'espera per accedir a ajuts, prestacions i/o serveis es consideren excessius (sobretot a l'hora d'accedir a places residencials per a persones grans i dependents). La qual cosa provoca una cronificació dels problemes, cosa que fa que, posteriorment, siguin més difícils i costosos de solucionar. A més, també ocasiona un desgast molt gran de les persones usuàries (físic, psicològic, etc.), moltes de les quals després passen a patir situacions d'exclusió de caràcter més permanent i de les quals costa molt sortir-ne: *“coses que si les haguessis agafat de bon principi haurien tingut una solució més o menys fàcil, però en canvi deixen que es cronifiquin i llavors ja són molt difícils de resoldre”*.

- Aquest temps també es consideren excessius quan es tracta de diagnosticar discapacitats. Això comporta, segons les persones usuàries, que es vulnerin els seus drets (durant els temps d'espera no et pots beneficiar de cap ajut i el problema es va complicant): *“vaig estar 10 mesos esperant per una entrevista de 30m perquè em reconeguessin la meva discapacitat. El tribunal mèdic va tardar 10 mesos a resoldre!”*
- També es posa de manifest la poca informació que es dona sobre els temps d'espera per poder accedir al servei o recurs específic (sobretot places de residència per a gent gran i/o dependent): *“aquesta és una qüestió que produeix molta angoixa i indefensió”.*
- Les persones d'origen estranger, segons els participants del grup de discussió de Lleida, tenen un tracte més favorable a l'hora d'accedir als recursos perquè moltes no tenen una xarxa familiar propera. Això es considera discriminatori perquè tot i que les persones autòctones sí que tenen una xarxa familiar més accessible i disponible, aquesta en molts casos no es suficient per fer front a la problemàtica amb garanties d'èxit, i això no pot justificar el fet de deixar de rebre l'ajut o que aquest es demori excessivament.
- Finalment, pel que fa a l'assistència primària, també es posa de manifest la saturació del sistema i la manca d'agilitat a l'hora de concertar cites.

Sobre els serveis més necessaris i de proximitat (transport públic, places residencials i accés a l'habitatge)

- Degut a la pròpia burocràcia que genera el sistema el transport es converteix en un problema greu perquè cal desplaçar-se per aconseguir determinats papers (renovar el DNI per exemple), i molta gent no pot pagar-se aquests desplaçaments. I sent cert que hi ha ajudes pel transport, la burocràcia associada a aconseguir aquestes bonificacions es converteix altra vegada en una trava important. Sense tenir en compte que hi ha molta gent que no té informació sobre aquestes ajudes (tampoc s'informa adequadament de les mateixes).

- Seguint amb aquesta mateixa idea, hi ha un gran consens sobre la importància del transport adaptat. Es considera que el transport públic (autobusos i taxis) no està adaptat a les persones amb mobilitat reduïda, cosa que causa molts problemes tant als afectats com a les seves famílies.
- A la província de Lleida, un dels principals problemes que pateixen les persones usuàries per accedir als serveis especialitzats, i també per fer tràmits i gestions burocràtiques, té a veure amb la poca freqüència del transport públic (i també amb la manca de transport adaptat).
- A banda del transport, també es posa de manifest que les places per a residències públiques per a gent gran i/o per a persones dependents és un dels serveis que alguns dels participants consideren més necessaris i que haurien d'estar més pròxims al lloc de residència de les persones usuàries. I és que el problema amb les llargues llistes d'espera i els preus públics que cal pagar (uns preus que es consideren excessius) fan que massa vegades s'hagi d'anar lluny, o que fins i tot no s'hi pugui accedir (per no poder fer front a les quotes mensuals).
- Finalment, l'accés a l'habitatge és, i sobretot serà en un futur a curt termini, uns dels principals problemes als quals caldrà fer-hi front de manera molt més eficaç i eficient que en l'actualitat. Per promoure l'autonomia de les persones dependents (per exemple amb temes de salut mental, que és un problema que està creixent cada vegada més) i no recloure a tothom de manera indiscriminada a una residència, calen línies d'ajut per poder accedir a una vivenda de manera digna: *“ahora las líneas de ayuda que existen no sirven de mucho para acceder a una vivienda porque te piden que pagues el alquiler i luego a final de año te dan una cantidad que cubre algunos de los gastos que has tenido, pero claro si tienes dificultades para llegar a final de mes i pagar el alquiler cuando toca, ¿de qué te sirve que te abonen una cantidad a final de año si ya no puedes hacer frente a la cuota mensual?. Le estás pidiendo a la gente que lo ponga primero cuando no lo tienen. Esto es un pez que se muerde la cola y un ciclo perverso”*

Sobre aspectes de funcionament i gestió general del model actual

Recursos humans i econòmics

- Es posa de manifest una manca evident de recursos econòmics destinats als serveis socials, sobretot per part de la Generalitat.
- Hi ha un acord general segons el qual hi ha una carència de recursos humans i econòmics als serveis socials. S'observa un desajust molt gran entre la oferta i la demanda. A saber, tenint en compte al gran nombre de necessitats socials que hi ha actualment, els recursos (humans i econòmics) per fer-hi front són totalment insuficients.

Garantir els drets de les persones usuàries

- Es posa de manifest que el model de funcionament actual no es capaç de garantir tots els drets de les persones usuàries, a saber:
 - o El servei d'assistència personal i vida independent que està reconegut i acceptat per la pròpia administració, pràcticament no es comunica, la difusió és minsa, i els beneficiaris són pocs.
 - o El 2006 la ONU va establir els drets humans de les persones amb discapacitat, a saber, dret a l'accessibilitat universal, dret a una vida independent, dret a decidir com i amb qui vols viure, etc. Uns drets que Espanya i Catalunya han signat, i que actualment no s'acaben de garantir amb plenitud. A més, tampoc s'informa dels mateixos. S'apunta a que l'estat espanyol ha estat denunciat en nombroses ocasions per incomplir aquests.

Equilibri territorial i proximitat local

- Es considera que caldria fer una millor descentralització dels serveis socials en general, per tal que no hi hagi zones molt desatenses, així com posar més recursos humans allà on hi ha més demanda i necessitats, ja que es considera que actualment aquesta és una qüestió que no està ben resolta. Es proposa fer un estudi sobre quina és la millor distribució territorial dels recursos humans

disponibles en matèria d'atenció social (tant a primària sobretot com també a secundària), per tal de garantir una cobertura, i augmentar-los en aquelles zones on hi ha més problemàtiques o "demanda".

- Pel que fa al funcionament dels serveis socials dels municipis més petits, on els i les assistents socials són treballadores dels consells comarcals, tot i que qui paga és l'ajuntament, els professionals obeeixen les directrius comarcals, les quals moltes vegades no s'ajusten a les necessitats/especificitats del municipi, cosa que es considera especialment perversa perquè els principals damnificats acaben sent les persones usuàries: *"tu pagues però no manes, i no és perquè vulgui manar, sinó perquè els municipis coneixem millor la realitat i ens podem ajustar millor a les demandes de les persones amb vulnerabilitats, però carai, això al Consell Comarcal li és igual"*

Més enllà dels ajuts i de les respostes estandarditzades

- El funcionament dels serveis socials està fonamentalment enfocat a pal·liar problemes (polítiques reactives) però no a promoure que la persona pugui superar-los i sortir de la situació d'exclusió a mig o llarg termini. És a dir, s'atenen les urgències però es posa poc l'accent en solucions que et puguin fer superar la situació de vulnerabilitat, amb la qual cosa es "condemna" als usuaris/es a dependre d'aquests ajuts durant molt de temps o pràcticament per sempre. Aquest funcionament també fa que determinades persones que reben ajuts i/o prestacions no tinguin incentius per cotitzar legalment, o directament no els hi surti a compte buscar feina.
- Les ajudes són necessàries però el model hauria d'estar enfocat també a proporcionar una vida digna a les persones, a través de la creació de llocs de treball que moltes persones usuàries podrien desenvolupar (sentir-se útils), així com donar més autonomia a través de la figura de l'assistent personal (es tracta de gastar els diners amb major intel·ligència i que les persones usuàries tinguin més poder de decisió i puguin ser copartíceps a l'hora de gestionar el servei i/o ajuda que reben).

Nous barems socials per accedir a ajuts i recursos

- Cal fer una revisió profunda dels barems socials per accedir a determinades ajudes, recursos i/o serveis per evitar que les problemàtiques es cronifiquin i posteriorment siguin molt més difícils de tractar: *“si no estàs molt fotut la majoria de vegades no tens dret a accedir a serveis o ajuts.”* Amb aquesta revisió/actualització es podria fer una gran tasca preventiva i resoldre problemes incipients destinant-hi menys recursos i sent molt més eficaços i eficients en les solucions.
- Els barems que s'apliquen per determinar els graus de dependència, minusvàlida i/o discapacitat cada vegada són més restrictius, és a dir, tendeixen a valorar a la baixa per intentar restringir o limitar l'accés als ajuts.
- La no compatibilitat de les pensions de viudetat amb les de discapacitat (sobretot les que fan referència a qüestions de salut mental) es considera que és un criteri injust.

Estratègia, intel·ligència i transparència

- Es proposa que per trobar solucions a la millora dels serveis socials caldria recórrer també a la creativitat i la imaginació dels propis treballadors i altres agents tècnics de diferents departaments de l'administració, amb l'objectiu de generar intel·ligència en les solucions, tant de funcionament intern, com de prestació dels serveis (tant a la primària com a la secundària).
- El funcionament actual dels serveis socials està pensat fonamentalment per atendre les urgències, però caldria anar més enllà, és a dir, definir estratègies més ambiciosos i integrals per donar resposta a noves necessitats i abordar les problemàtiques d'arrel: *“potser caldria, en termes de gent gran per exemple, pensar també més enllà i començar a abordar problemes com la soledat”*. A més, també s'argumenta que caldria passar d'un model paternalista a un paradigma on l'administració empoderés a les persones usuàries i fóssim capaços de generar noves idees i valor afegit: *“no només es tracta d'atendre casos concrets i solucionar urgències de manera impersonal, sinó d'empoderar*

a les persones usuàries perquè s'organitzin, es prestin ajuda mútua, lluitin pels seus drets, potenciar i enrobustir a les entitats i les associacions, etc. De vegades penso que no ho fan perquè ja els hi va bé que estiguem aïllats, així ens tenen una mica callats.”

- Un altre dels aspectes a millorar fa referència a establir majors sistemes de control a les persones que han accedit a un ajut. Un control que serviria també per fer un seguiment més acurat de la persona usuària amb la finalitat d'ajustar-se millor a les seves necessitats i buscar noves solucions a les problemàtiques que pateix.
- Finalment es considera important fer una aposta per la transparència. És a dir, que els i les usuàries sabessin què costen els serveis dels quals en són beneficiaris i d'on venen aquests diners (quina part aporta cada administració). En aquest sentit, hi ha un acord general que posa sobre la taula la necessitat de saber on van els diners i què es fa amb els recursos (també els que es destinen a les entitats del tercer sector). D'aquesta manera es tindria un major control dels mateixos amb la finalitat d'invertir-los de forma més intel·ligent, fent partícips tant a les persones usuàries com a les entitats del tercer sector que els reben.

3.2.- Qüestions referides al document de bases del PESS

Sobre què caldria millorar per tal de tenir més en compte a la persona (model d'atenció centrada en la persona): la figura de l'assistent personal

- Tenint en compte que caldria treballar cada cas de forma més individualitzada i centrada en la persona i les seves circumstàncies, que les respostes a les problemàtiques (atenció primària i secundària) són massa homogènies, genèriques o impersonals, i que més enllà de poder rebre ajudes o recursos concrets no s'empodera a les persones usuàries, resulta necessari posar l'accent en: donar autonomia, proporcionar formació (en aptituds i actituds) i facilitar un projecte de vida i unes expectatives de futur. I això passa per la figura de l'assistent personal, perquè els protocols estandarditzats tendeixen bàsicament a intentar contenir el problema, i no pas a solucionar-lo: *“un exemple és el tracte que es dona en general als malalts mentals, moltes vegades els sobre mediquen per tenir-los domesticats”*
- *“Res per nosaltres sense nosaltres”* aquesta és la màxima que hauria de guiar un model d'atenció realment centrat en les persones. Les persones usuàries han de ser participants de la solució als problemes que tenen, i això actualment no és així: *“sempre decideixen per tu”*.
- Potenciar, desenvolupar, estendre i consolidar la figura de l'assistent personal doncs, es veu com una prioritat. A saber, algú de referència que proporcioni a la persona usuària l'acompanyament específic que necessita amb la finalitat de dotar-la de la màxima autonomia possible (trencar el paradigma de *“o t'ajuda la família o vas a una residència o centre especialitzat i t'adaptes a les normes homogènies que hi ha per tothom”*). Aquesta figura permetria trencar la rigidesa dels serveis especialitzats (secundària), i millorar de forma molt notable la qualitat de vida de les persones usuàries: *“et permetria ser autònoma i estar a casa teva, i això és vida”*. *“És important fer participants a les famílies i als usuaris de les solucions i els serveis perquè s'adaptin millor i promoguin l'autonomia”*. *“Que nosaltres puguem seleccionar a la persona que ens atindrà, li puguem dir què és el que realment necessitem en funció del nostre grau de dependència i*

les necessitats del dia a dia, i que l'administració la financi. Això funciona molt bé, jo tinc aquest servei, però hi ha molt poques persones que el podem gaudir. Això s'ha de consolidar perquè ho diu la ONU a la llei de drets humans de 2006 que diu que totes les persones hem de poder escollir on vivim, amb qui vivim, de quina manera i tenir una assistència personal per desenvolupar una vida digna amb igualtat de condicions”.

- Així doncs, la consolidació d'aquesta nova figura respondria a un doble objectiu, a saber; ajustar-se a les necessitats dels i les usuàries d'una manera més eficaç i eficient, i potenciar la seva autonomia personal. Aquest canvi de paradigma (assessor personal) permetria empoderar a les persones usuàries i ajustar-se a les seves necessitats fugint de les respostes excessivament estandarditzades del model actual. Les principals característiques d'aquesta figura haurien de ser: l'empatia, l'assertivitat, que posseís una formació multidisciplinar, que sabés treballar en equip (a nivell intern per resoldre qüestions més tècniques) i que tingués moltes habilitats socials i relacionals.

Sobre la burocràcia a l'hora tramitar ajuts, prestacions, recursos o activitats, i la transformació digital

Principals problemes associats a la burocràcia i a la realització de tràmits

- S'expressa un acord global pel que fa a l'excessiva burocràcia i papers de tot tipus que cal presentar, i si bé és important que hi hagi controls, es constata que:
 - o Actualment més que controlar serveix per dissuadir, la qual cosa és èticament perversa, sobretot perquè afecta a aquelles persones que tenen menys competències per poder afrontar aquesta “*cursa d'obstacles*”. Això acaba discriminant als més vulnerables, i és sobretot un impediment per aquelles persones amb menys capital cultural, amb determinades malalties mentals, o amb determinats dèficits socials.
 - o La quantitat de temps que suposa la tramitació de tota aquesta “*paperassa*” té una conseqüència devastadora, a saber, la cronificació

de les problemàtiques. I quan més crònic és el problema més complex, car i difícil resulta resoldre'l.

- La realització d'aquests tràmits requereix que la persona s'ha de desplaçar, i en moltes ocasions no té recursos econòmics per fer-ho. I per bé que hi ha ajuts per fer aquests desplaçaments, l'accés als mateixos requereix també de tràmits burocràtics feixucs. Això fa que molta gent (sobretot aquells que tenen menys habilitats socials, menys nivell educatiu, menys domini de la llengua, i/o pateixen malalties mentals, etc.) no sàpiga que existeixen, i/o tot i saber-ho no tingui les competències necessàries per tramitar-los.
- Algunes de les gestions que cal fer per accedir, per exemple, a bonificacions i descomptes (es posa l'exemple del transport públic) es poden cursar des de diferents administracions, per bé que els avantatges o ajuts que s'acaben rebent no són els mateixos, amb la qual cosa s'observa una certa discrecionalitat en funció de la institució tramitadora.

Propostes de millora per tal d'agilitzar els tràmits burocràtics

- Una proposta que es fa per tal de superar aquestes traves burocràtiques constants té a veure amb el fet que tots els departaments de l'administració estiguin connectats digitalment, de tal manera que els i les treballadores socials puguin accedir a una fitxa de la persona usuària que centralitzi tota la seva informació (informació econòmica, legal, relacionada amb l'administració de justícia, amb els serveis socials, etc.). D'aquesta manera es podria reduir substancialment la paperassa i rentabilitzar els tràmits ja fets (perquè no caldria repetir-los, ja que estarien incorporats a la fitxa de l'usuari/a) . Només caldria el consentiment de la persona mitjançant el seu DNI electrònic per poder accedir a tota la informació.
- S'argumenta que una manera de millorar la comunicació i simplificar i/o fer més fàcil/accessible la burocràcia associada als tràmits que cal fer per accedir a un ajut, recurs o servei (a tothom però sobretot a les persones amb menys competències en aquest sentit – ja sigui pel domini de l'idioma, per la

problemàtica que pateixen, etc.) seria la creació d'un telèfon únic i/o l'assignació d'una persona de referència, és a dir, una mena d'assessor que assisteixi i faci de guia (servei d'assistència per resoldre dubtes i acompanyar). Tot amb l'objectiu d'unificar l'actual dispersió dels serveis socials (ajuntaments, consells comarcals i Generalitat), així com evitar que, per part de les persones usuàries, s'hagi d'explicar el mateix problema infinitat de vegades (degut a que l'interlocutor de l'administració va canviant i no és sempre el mateix). En resum, es demana una mena de finestra única amb un referent clar en cada cas que sigui capaç de guiar a l'usuari en la realització de tràmits i de donar la informació correcta i completa per resoldre de la millor manera possible cada problemàtica.

Transformació digital; tràmits i noves tecnologies

- Pel que fa al fet de disposar d'eines tecnològiques que facilitin els tràmits, aglutinin tota la informació i simplifiquin la burocràcia, els membres dels diferents grups de discussió consideren que, tot i que seria interessant (tenint en compte que les noves generacions són natives tecnològicament), la qüestió principal passa sobretot per poder gaudir d'un tracte humà, empàtic i capaç de donar la informació pertinent i guiar correctament a la persona en la gestió dels tràmits. La tecnologia pot facilitar a l'assistent/a social una millora en l'eficàcia i l'eficiència a l'hora d'assessorar a les persones usuàries (les quals en farien ús posteriorment), però la tecnologia en cap cas pot substituir el tracte personal de tu a tu.
- El fet que les persones usuàries poguessin disposar d'una plataforma web que simplifiqués l'obtenció de la documentació i papers que es demanen per tal d'accedir a ajuts o recursos és una opció que no es veu massa clara. Per dos motius sobretot:
 - o Primer perquè gran part de la gent gran, persones d'origen estranger o població amb problemes econòmics sense accés a Internet (per bé que hi ha llocs d'accés gratuït) no tindrien les competències necessàries per tramitar-ho. A més, per molta altre gent no n'hi hauria prou amb una plataforma, a saber, caldria algú que els assessorés personalment.

- I segon perquè es considera que és molt més eficient que aquests tràmits es gestionessin des de la pròpia administració, ja que és qui disposa de gairebé tota la informació que ella mateixa requereix als usuaris/es.

Sobre la informació disponible i rebuda

Informació sobre els tràmits burocràtics

- Un dels problemes que es posen sobre la taula, respecte als dèficits informatius detectats quan s'ha fet ús dels serveis socials (sobretot a la primària), té a veure amb la manca de coneixement per part dels treballadors socials sobre quina és la forma més eficient, ràpida i eficaç de tramitar la burocràcia que es requereix per accedir als serveis secundaris. S'evidencia una manca de coneixements/informació per part dels recursos humans en aquest sentit.
- A banda d'aquesta manca de coneixement/informació sobre com tramitar aquesta burocràcia, també es posa de manifest que, en massa ocasions, es creen confusions i contradiccions al respecte de la documentació a presentar per accedir a ajuts i/o recursos. En aquesta línia s'argumenta que en funció de qui t'atén canvia el criteri. Aquesta disparitat de criteris en relació al o la treballadora de serveis socials que t'atén, complica i eternitza encara més les gestions burocràtiques: *“te piden un papel un día y cuando vuelves te dicen que necesitan otro papel distinto o más documentación, o que la documentación que llevas ya no vale porque ahora piden otra”. “Depende de quién te toca uno te dice una cosa y luego otro otra distinta.”*

Informació sobre els serveis, els ajuts i els recursos disponibles

- S'argumenta que hi ha molts dèficits d'informació relacionats amb el funcionament de les ajudes i els recursos (costa de trobar, el llenguatge és massa críptic i/o tècnic, etc.). I que aquesta informació, a més, no està centralitzada. Una manca d'informació que, en moltes ocasions, acaba perjudicant i penalitzant a les persones usuàries, ja que si haguessin tingut un accés fàcil i entenedor a la mateixa abans d'acudir a l'atenció primària haurien gaudit d'unes millors condicions per poder ser ajudats i trobar solucions als

seus problemes: *“per exemple el tema de l’empadronament, vull dir que molta gent no sap que penalitza tenir a persones empadronades a casa teva, sobretot en el cas dels estrangers, a l’hora de poder rebre ajuts, perquè tot i que ho fan de bona fe per ajudar-se mútuament després el fet que hi hagi algun altre salari d’una família que realment no viu a casa teva però que hi està empadronada, no et permet accedir a un ajut”.*

- De la mateixa manera es denuncia que massa vegades els professionals dels serveis socials (sobretot a primària) no tenen la informació que es demana, i et remeten a que la busquis per Internet o que la vagis a buscar a un altre lloc (empreses d’energia per exemple quan es tracta de temes de pobresa energètica). També es reconeix que això no passa per desídia dels i les professionals, sinó perquè senzillament no disposen de la informació (no els hi ha arribat, no els hi han dit, no hi ha comunicació interna, existeix una excessiva jerarquitització dels llocs de treballs, es té poca confiança en el personal de base, etc.), cosa que es considera un dèficit greu.
- Sorpren, a molts dels membres dels grups de discussió realitzats, la manca d’informació que té l’administració sobre els recursos disponibles existents al territori. Els professionals de l’atenció primària haurien de tenir un coneixement exhaustiu de tots aquests recursos, per tal d’informar correctament a les persones usuàries. I no només això, sinó també donar informació de manera pro-activa sobre tots els drets que tenen.
- Es posa de manifest la falta d’informació que existeix sobretot pel que fa a qüestions relacionades tant amb la salut mental, com en matèria de pobresa energètica. Cosa que és especialment preocupant perquè són col·lectius especialment vulnerables.
- Pel que fa a la pobresa energètica aquesta manca d’informació és especialment flagrant, segons alguns dels assistents (ajudes del bo tèrmic, la qüestió de la protecció de dades perquè empreses energètiques no et coaccionin, etc.). En aquest sentit, la gran indefensió que provoca aquesta manca d’informació en les persones usuàries (moltes de les quals tenen un baix o nul nivell educatiu i/o problemes de salut mental) s’accentua especialment quan les empreses comercialitzadores d’energia fan pràctiques

de bulling i d'intimidació a les persones que no poden fer front als rebuts de llum, aigua i/o gas.

- També es troba a faltar informació més clara i precisa sobre els temps d'espera per poder accedir als recursos, ajuts i/o serveis especialitzats.

L'argot que s'utilitza a l'hora de proporcionar informació als i les usuàries

- Es posa de manifest que el llenguatge que s'utilitza a l'hora de comunicar i/o transmetre informació, sobretot a la primària, resulta molt complicat i poc entenedor per la persona usuària.
- De totes maneres, tant a la primària com a la secundària, es troba a faltar que el llenguatge sigui menys tècnic (argot especialitzat) i per tant més planer, proper i intel·ligible.

La comunicació interna (interinstitucional i interdepartamental) i la creació d'una història social única i compartida de cada persona usuària

- Es comenta que les diferents administracions no parlen entre elles i no comparteixen la informació, i això afecta a la seva qualitat, i dificulta i alenteix la gestió de tràmits. Les pròpies administracions públiques es fan la guitza entre elles al·legant la llei de protecció de dades, cosa que al final acaben patint els i les professionals que atenen als usuaris/es. Manca molta confiança interinstitucional: *“cada administració té la seva informació però no hi ha ningú que la domini tota.”* *“Has de picar moltes portes perquè no parlen entre ells.”*
- També s'explica que la informació no flueix a nivell intern degut a l'excés de recel existent entre els diferents departaments i la manca absoluta de transversalitat, la qual cosa provoca que cada unitat, departament o sector sigui molt recelós de la seva parcel·la de poder. Aquestes desconfiances acaben afectant i perjudicant als i les treballadores socials (perquè no tenen coneixement dels ajuts, recursos i serveis disponibles al territori), i per descomptat a les persones usuàries: *“moltes vegades la resposta a nivell intern és: tu no n'has de fer res d'això, tu no t'hi fiquis.”*

- Per tal de millorar l'atenció de les persones usuàries, tan a la primària com a la secundària, caldria disposar d'una història social única per cada persona, i que aquesta es pogués compartir entre tots els professionals que treballen en la seva l'atenció (ajuntaments, departaments de la generalitat, etc.). S'admet que la llei de protecció de dades és un gran inconvenient en aquest sentit, però també s'apunta que el sistema sanitari ho ha resolt amb la història clínica única, i que per tant és quelcom que es pot fer.

Propostes de millora concretes per fer front als dèficits informatius

- Una proposta per millorar alguns d'aquests dèficits informatius consisteix en disposar d'una carta de serveis clara sobre tots els recursos existents al territori (associacions, entitats, federacions, serveis, institucions públiques i privades, espais de trobada, activitats, etc.).
- Una proposta per centralitzar i acompanyar millor a les persones usuàries, pel que fa a trobar tota la informació disponible d'una manera fàcil i ràpida, consistiria en habilitar un número de telèfon des del qual es pugui atendre a l'usuari/a de forma personalitzada proporcionant-li tota la informació disponible sobre la problemàtica plantejada. Aquesta mena de "finestreta única" per tal que tingués èxit requeriria d'una bona coordinació entre administracions (Generalitat, ajuntaments, consells comarcals, etc.) i també d'un coneixement profund sobre els serveis existents al territori (entitats prestadores de serveis privades, concertades i de caràcter públic).
- També es proposa augmentar el nombre d'espais transversals i multidisciplinaris de treball conjunt entre els professionals de primària i secundària, els usuaris, les entitats prestadores de serveis i altres recursos del territori (és posa l'exemple de les taules de salut mental). Aquests espais serveixen per afinar les necessitats que hi ha al territori, conèixer amb més exactitud les problemàtiques concretes que existeixen, compartir tota la informació disponible amb els agents públics i privats que hi intervenen, etc. Això incrementa la qualitat dels serveis que es presten, millora la informació de la qual disposen els i les treballadores socials, i permet donar una resposta més ajustada i personalitzada al context en el qual s'actua. Aquestes taules permeten a les persones que treballen a l'atenció primària oferir una informació

més precisa dels serveis, ajuts i recursos disponibles: *“falta fer xarxa entre tots i sobretot amb els recursos de fora, d’aquesta manera es milloraria molt la qualitat de la informació. És necessari més coordinació i cooperació.”*

Sobre els professionals que ens atenen

La importància de l’empatia i la capacitat de generar un clima de confiança entre els i les treballadores socials i les persones usuàries

- Manca empatia per part dels i les treballadores socials (sobretot a l’atenció primària), a saber, capacitat per posar-se al lloc de la persona que acudeix al servei per tal de generar un clima de confiança amb quatre objectius:
 - Que la persona usuària se senti valorada i ben tractada per tal d’exposar la problemàtica sense vergonyes, pors i/o tabús, ja que: *“de vegades no s’explica tot o s’intenta maquillar la realitat per no semblar un desgraciat, o un inútil, o un fracassat, o senzillament culpable d’una situació de la qual segurament ets la víctima”*. Es imprescindible generar un clima de confiança perquè quan algú va a serveis socials ha d’explicar intimitats, i això no és fàcil si el clima és *“hostil”*. Generar confiança en aquest sentit vol dir empatitzar i saber preguntar per tal d’entendre el problema i les seves derivades.
 - Trobar les millors solucions i alternatives possibles tenint en compte que aquest clima de confiança motivarà que la persona usuària expliqui el seu problema de la forma més sincera i complerta possible (sense pors ni tabús). Si no som capaços de generar aquesta confiança en els usuaris/es aquests tampoc expliquen amb total transparència i llibertat quina és la seva situació, cosa que dificulta el fet de trobar les solucions més intel·ligents i adaptades a cada cas. Hi ha moltes persones usuàries que, per vergonya, per manca de capacitat d’expressar-se o sintetitzar idees, pel poc domini que tenen de la llengua, per problemes de salut mental, etc., els hi costa explicar el o els problemes que pateixen de forma desinhibida, clara i sincera.

- Empatia també vol dir escoltar i tenir en compte l'opinió dels i les usuàries amb l'objectiu que elles també puguin decidir i ser part activa de la solució als seus problemes: *"d'això se'n diu empoderar i respectar els nostres drets"*.
 - Donar suport i acompanyament moral mitjançant la comprensió. És a dir, en moltes ocasions les persones que acudeixen als serveis socials no només necessiten ajudes econòmiques o accedir a recursos especialitzats, sinó que també necessiten algú que els entengui, els hi proporcioni cert suport moral, i els tracti bé. Això és important perquè d'aquesta manera els reconfortes, i quan desapareix la sensació de frustració i/o culpabilitat que porten a la motxilla moltes de les persones usuàries pots aconseguir que s'empoderin.
- A l'atenció secundària, una vegada la paperassa ja està feta (o gran part de la mateixa) l'angoixa de les persones usuàries disminueix i resulta més fàcil crear aquest vincle de confiança amb els i les professionals dels serveis especialitzats. En aquest sentit, l'empatia millora, tot i que es reconeix que les persones segueixen sent bàsicament números, fitxes i expedients, per bé que aquesta fredor és més suportable a nivell moral i anímic. Ja sigui perquè el tracte és més constant i/o perquè s'ha trobat una solució a la problemàtica (encara que moltes vegades no sigui del tot satisfactòria).

Respecte la capacitat de resoldre problemes i prioritzar les urgències

- Es posa de relleu que els professionals de l'atenció primària no posen tota la carn a la graella per ajudar de forma ràpida i eficient a les persones usuàries fins que la seva situació és dramàtica: *"hasta que no te ven derrotado no se ponen las pilas"*. Això fa que no s'atenguin correctament les prioritats perquè hi ha gent que: *"aguanta el tipo aunque lo necesite mucho, y otros que lo necesitan menos pero que se hacen las víctimas y salen beneficiados"*
- En aquesta mateixa línia es reclama que els treballadors socials indaguin més en cada cas (situació familiar, si rep o no altres ajudes, capacitat i recursos de la xarxa social disponible, etc.) per poder fer una millor priorització de les urgències.

- De la mateixa manera el grup coincideix en que l'atenció rebuda (el fet que et facin més o menys cas) de vegades depèn massa de la persona de l'administració que t'atén (assistent social). I en aquest sentit es reclama que les persones usuàries puguin avaluar l'atenció rebuda per part d'aquets professionals amb l'objectiu de millorar el servei i l'atenció.
- Pel que fa a l'atenció secundària, en general es fa una bona valoració dels professionals, per bé que també es critica el fet que no van més enllà de prestar-te el servei específic en concret, i que no es proporciona informació sobre com donar més autonomia a les persones i/o les possibilitats que hi ha per acollir-se a descomptes o altres ajuts als quals es tenen dret per poder millorar la qualitat de vida (perquè en la majoria de casos desconeixen aquesta informació).

Les condicions de treball dels i les professionals, el poc prestigi de la feina que fan, i els criteris a tenir en compte en la selecció dels mateixos

- Es reconeix que els assistents socials estan sobre saturats i que hi ha una manca de recursos humans evident. En aquest context els participants reconeixen que moltes d'aquestes persones fan més hores de les que els hi toquen per intentar donar resposta i solucions a les persones usuàries.
- Aquesta manca de recursos humans fa que cada treballador/a social hagi d'atendre un gran nombre de persones usuàries. Això desemboca en una sobre saturació d'aquests professionals, que acaba derivant en una atenció massa impersonal, ràpida i freda. A més, retarda els tempos d'atenció (llargues llistes d'espera), cosa que contribueix a cronificar les problemàtiques i dificulta la seva posterior resolució. Per solucionar-ho es proposa reduir la ràtio de persones usuàries per professional (tant a primària com a secundària).
- També es posa de manifest que la rotació dels assistents/es socials és quelcom molt contraproductiu per l'usuari/a, perquè quan aquest ha pogut establir una mínima relació de confiança amb el treballador/a social massa vegades canvia el referent i s'ha de tornar a començar de nou, la qual cosa crea cansament, ansietat i frustració. Aquest és un problema que també

s'observa en l'atenció secundària (sobretot aquells que fan atenció a domicili) la qual cosa provoca dos grans incomoditats als i les usuàries, a saber:

- Has d'explicar el teu problema infinitat de vegades.
 - Has de compartir la teva intimitat amb moltes persones que no coneixes, la qual cosa resulta incòmode i de vegades una mica denigrant.
- Alguns dels membres dels grups de discussió comenten que els i les professionals dels serveis socials gaudeixen de poc prestigi i reconeixement dins mateix de l'administració: *“són els patitos feos dels treballadors públics”*. Això té dues conseqüències molt evidents:
- Una que afecta a la pròpia autoestima d'uns professionals que, a més, ja tenen una feina molt dura i desagradada, cosa que pot afectar al seu rendiment.
 - I l'altre que afecta directament a la qualitat de la feina que fan i al servei que poden donar als i les usuàries, perquè pocs comparteixen informació amb ells (ens referim a d'altres tècnics i professionals de l'administració).
- A nivell general, pel que fa als recursos humans (tant a la primària com a la secundària) es posa de manifest la necessitat de fer una bona selecció de personal, a saber, tenir molt en compte no només les habilitats tècniques, sinó també les de caràcter relacional i empàtic. De la mateixa manera, també es posa de manifest la necessitat de fer una millor gestió d'aquests recursos humans, és a dir, els i les treballadores dels serveis socials (tant a primària com a secundària) han de fer una feina que suposa un gran desgast psicològic, i això s'hauria de tenir especialment en compte (no carregar-los excessivament de feina, períodes de descans, etc.).
- Finalment, s'expressa una sensació general segons la qual es creu que les instàncies de l'administració que tenen poder per fer canvis substancials en el funcionament i la millora del model de serveis socials, escolten molt poc als

treballadors de base, cosa que es considera un error, ja que són precisament aquestes persones (treballadors/es socials, voluntaris/es, persones que treballen als serveis secundaris, etc.) les que coneixen de primera mà allò que, de cares als i les usuàries, funciona pitjor i caldria millorar de forma immediata.

Sobre prevenció en infància i joventut

Principals riscos als quals estan exposats els infants i els joves

- Es detecta un problema d'individualisme i de competència ferotge entre les persones, la qual cosa dificulta enormement generar sentiments de comunitat i de pertinença a una col·lectivitat, i els infants i les persones joves acaben sent víctimes d'aquesta inèrcia social.
- Els mitjans de comunicació i les xarxes socials tampoc ajuden a generar sentiments de pertinença ja que es fomenta l'individualisme i la competició constant. A més, tot i ser una paradoxa, en l'era de la informació i la comunicació, cada vegada es promou més l'endogàmia i el reforçament d'idees preconcebudes sense contrast (moltes vegades idees que provoquen l'estigmatització del diferent i la discriminació), ja que els algoritmes de les xarxes socials estan pensats per reafirmar aquests axiomes més que no pas per mostrar punts de vista diferents i generar empatia i comprensió amb els que pensen diferent.
- Segons les persones més joves dels grups de discussió realitzats, un dels principals problemes als que estan exposades (tant elles com els infants) té a veure amb la dictadura de les modes. I moltes modes, en aquestes edats, tenen a veure amb les conductes de risc (absentisme escolar, drogues, pràctiques sexuals poc segures, ús excessiu de les pantalles, etc.). Aquest tipus de pràctiques, sobretot en persones que provenen d'entorns més vulnerables, són una manera d'adquirir prestigi, ser populars i tenir cert reconeixement social.
- Pel que fa a l'atenció a la infància (mainada amb problemes de discapacitat i trastorns de desenvolupament de 0 a 6 anys) es posa de manifest la gran tasca

social que es dur a terme per part de les entitats i de l'administració (fins i tot es considera que som una referència a nivell nacional), per bé que es detecten dos grans problemes:

- La saturació del sistema fa que es donin altes abans d'hora.
- Una vegada tenen l'alta cal treballar millor les transicions (preveure i planificar) per evitar que caiguin en situació de risc i exclusió. Per això caldria una resposta integral que impliqués serveis socials, educació, joventut i sanitat.

Propostes per prevenir i evitar conductes de risc

- Segons els membres dels diferents grups de discussió, els principals antídots per evitar i prevenir conductes de risc entre els infants i la gent jove tenen a veure amb:

- **La família.** Es considera fonamental, que la família es preocupi i s'ocupi dels fills. Això vol dir educar, transmetre valors, exigir, estimar, saber dir que no i posar límits, establir rutines i horaris, parlar, passar temps junts, compartir el dia a dia, no delegar en els aparells electrònics l'entreteniment dels fills, etc. Perquè hi ha molts pares que no saben què fan els seus fills, ni tampoc saben educar-los bé. En aquest sentit s'argumenta que les famílies no poden delegar l'educació dels seus fills només a l'escola. La tasca dels pares, en matèria preventiva, és primordial. Els pares han d'educar més que no pas ser amics dels seus fills. També es fonamental parlar amb naturalitat sobre problemes socials o situacions difícils que hi pugui haver a casa (compartir les vivències de casa) sense amagar-los, però per això cal parlar i tenir temps per estar junts encara que sigui una estoneta cada dia.

Pel que fa a les famílies es posa de manifest l'augment dels casos de pares separats, de custodies compartides, i fins hi tot de famílies desestructurades que compliquen cada vegada més aquesta educació responsable que s'ha de rebre des de casa. També es diu que massa vegades els pares competeixen per qui fa més feliç als seus fills, una

competència que es basa en força ocasions en proporcionar coses materials i deixar uns marges de llibertat massa amplis (es posen pocs límits), cosa que els fa especialment vulnerables o els deixa a expenses de l'entorn social extra familiar.

- **El sistema educatiu** (escoles i instituts sobretot) tenen una gran capacitat de detectar casos d'infants i joves en situació o en risc d'exclusió social (o amb conductes de risc). Si els centres educatius estiguessin més connectats amb serveis socials i s'establissin protocols de cooperació es podria fer una tasca ingent en matèria preventiva. Per bé que, en aquest sentit s'hauria de passar del paradigma *“si tenen un problema ja vindran”* al de *“anem-los a buscar abans que tinguin un problema”*. Per això seria necessari que aquestes institucions disposessin d'algun professional que s'encarregués de fer aquesta feina i estigués en contacte tant amb els alumnes com amb els professors.

També es proposa que caldria introduir assignatures, competències i/o coneixements de caràcter més social i d'humanitats dins el món educatiu en general (formació professional, universitat, instituts i escoles) per fer emergir vocacions menys tècniques (que són les que estan de moda i tenen més prestigi) i amb més sensibilitat social. I dins de les especialitzacions més tècniques també introduir aprenentatges que fomentin un coneixement més profund de la democràcia, l'humanisme i de les problemàtiques socials existents. Tot amb la finalitat de generar empatia social entre la gent jove i fer-los més conscients i sensibles als problemes de les persones vulnerables, sense oblidar que avui, si una cosa s'ha democratitzat és precisament el risc de poder patir situacions d'exclusió.

S'argumenta, a més, que l'escola hauria de proporcionar a la mainada educació emocional per tal d'ajudar-los a gestionar frustracions o situacions complicades que es puguin donar al llarg de la vida: *“tots a la vida tindrem algun dol, i educar a la canalla per poder fer front a aquests dols de la vida és importantíssim”*

Des de les escoles també caldria promoure que la gent jove faci tasques de voluntariat social, i que això pugui formar part del currículum educatiu. Caldria promoure i incentivar aquest tipus d'experiències i estendre-les.

Finalment s'argumenta que caldria promoure canvis profunds en el sistema educatiu amb l'objectiu de proporcionar competències a les persones joves per adaptar-se a un mercat de treball cada vegada més incert i volàtil. Això és quelcom que hauria de ser també una prioritat política. A saber, no es tracta tant d'ensenyar oficis concrets o professions específiques, més aviat de donar competències perquè es puguin adaptar i desenvolupar en un context on més de la meitat de les professions dels propers 10 anys actualment encara no existeixen.

- Estendre i consolidar **les xerrades informatives que moltes entitats fan** a les escoles per sensibilitzar sobre determinades problemàtiques socials (persones sense sostre, víctimes d'accidents de trànsit, problemes de salut mental, etc.). Es diu també que caldria estendre aquestes xerrades (les quals han de ser dinàmiques, seductores i persuasives) més enllà de les escoles i fins i tot fer-les obligatòries en aquells àmbits o sectors on hi ha joves (entitats esportives, autoescoles, etc.): *“la gent ha de saber que tots podem acabar sent usuàries de serveis socials i que tots som vulnerables i podem patir situacions de risc d'exclusió”*. I per bé que s'admet que aquestes xerrades existeixen es consideren insuficients: *“és una cosa que hauria de ser massiva, perquè moltes persones prefereixen no demanar ajut per no sentir-se estigmatitzades. S'ha de fer molta feina anti-estigma”*. També caldria fomentar el voluntariat entre la gent jove a través d'aquestes xerrades.
- **Invertir el temps lliure en activitats saludables i estimulats.** Estem parlant de fer esport, activitats d'educació no formal (artístiques, creatives, culturals, etc.), de voluntariat, formar part de grups escoltes... En aquest sentit es diu que hi ha moltes famílies, sobretot les més vulnerables, que no tenen recursos econòmics per pagar aquestes activitats i/o que no s'incentiven (activitats que tenen una gran potència

preventiva i creen sentiment de pertinença i de comunitat), per això caldria:

- Destinar recursos perquè aquests joves i mainada puguin integrar-se normalment en l'oferta d'activitats extraescolars ja existent. Donar ajuts perquè les famílies apuntin als seus fills en aquest tipus d'activitats no és un caprici i/o una despesa supèrflua, sinó una política d'integració social en tota regla. En tot cas caldria veure com es gestiona i quin tipus de co pagament es fa (és a dir, quin tipus d'activitats podrien estar en aquest catàleg, i quin tipus de co pagament o pagament, encara que sigui simbòlic, haurien d'assumir les famílies, ja que es considera que ha de tenir un cost, encara que sigui mínim, per tal que ho valorin i hi assisteixin).
- Fer reunions/xerrades amb els pares (uns pares que no pots esperar que vinguin sinó que els has d'anar a buscar de forma pro activa) per tal que es transmeti la idea que és bo i necessari que els infants i joves facin aquest tipus d'activitats en comptes d'estar sols a casa o fer vida al carrer. I també per donar-los-hi eines per educar als fills per evitar situacions de risc i d'exclusió futures.

Sobre les famílies i les entitats com a unitats d'intervenció social

Les famílies

- Tal i com comentàvem anteriorment, tothom està d'acord en que la família és una de les principals institucions a l'hora de prevenir futurs problemes socials. Per això, s'argumenta que els infants i els joves s'han de sentir estimats, valorats i atesos pels pares. I això passa per exercir el rol d'educar i no delegar l'educació dels fills només en les escoles i l'educació no formal, i en massa ocasions fins i tot, contradir el criteri d'aquestes.
- Millorar la qualitat de vida de les famílies docs, incideix en la prevenció de qualsevol tipus de risc d'exclusió. En aquest sentit caldria desplegar una

bateria de recursos de suport a la criança, espais de trobada de pares i mares, famílies monoparentals, etc.

- Hi ha un acord general en afirmar que les famílies necessiten tenir, no només un major domini de les noves tecnologies per tal de poder educar millor i de forma més responsable als seus fills, sinó sobretot informació sobre com fer i promoure un bon ús d'aquestes tecnologies per part dels seus fills.
- Tenint en compte que el món s'ha complicat molt i que educar als fills al segle XXI requereix d'unes competències i habilitats molt diferents que abans, es considera necessari proporcionar formació/assessorament als pares en aquesta matèria (com educar als fills més enllà de l'escola i en un món global i interconnectat). Un assessorament que podria vehicular-se a través de les escoles i instituts fent partícips als propis pares en la definició tant del format com de les temàtiques a tractar.
- Les persones que formen part d'entitats destaquen que el tercer sector ja fa, tal i com comentàvem anteriorment, tasques de caràcter preventiu adreçades als joves, en forma de xerrades sobre com prevenir el consum de drogues, sobre com tenir conductes sexuals sanes, com prevenir l'anorèxia i la bulímia, etc. (per bé que també dèiem que es consideren insuficients), però no de com educar als fills en l'era tecnològica. En aquesta mateixa línia, i pensant en les famílies, les xerrades que es fan adreçades a joves i infants s'haurien de fer també als pares (a través de les mateixes escoles i sobretot de les AMPES). *“molts xiquets ens demanen que fem aquestes xerrades als seus pares també i a les AMPES”.*

Les entitats

- Per tal que les entitats poguessin millorar i ampliar les tasques de caràcter preventiu que ja fan (les xerrades que comentàvem), i a la vegada fer també una millor atenció prestacional (per bé que es valora molt positivament la tasca que fan tenint en compte els recursos que tenen) caldria:
 - o Millorar el seu finançament (reben pocs diners i els diners que reben arriben molt tard). Es posa de manifest que actualment estan

sobresaturades, i que presenten servei a més usuaris dels que realment poden atendre. Això va en detriment de la qualitat del servei, però a la vegada argumenten que no poden deixar d'atendre les urgències i deixar a la gent a l'estacada, cosa que també fa perillar la sostenibilitat en el temps de certs programes, i limita molt el temps que poden dedicar a fer tasques preventives.

- Apostar per la seva professionalització. Es nodreixen i funcionen a base fonamentalment de voluntariat i caldria una major professionalització, cosa que també afecta a la qualitat dels serveis que presten. De fet es posa de manifest que tant la manca de finançament com de professionalització fa que el tracte amb les persones sigui deficient. No s'empodera a les persones i al final se les acaba exclouent o reclouent *“muchas veces no las tratamos como personas, sencillamente intentamos que la cosa no se desmadre y las acabamos encerrando i sobremedicando para que la situación no se nos vaya de las manos”*. A més, aquesta manca de professionalització i recursos provoca que hi hagi molta rotació d'uns professionals que no estan ben pagats, cosa que afecta directament als i les usuàries perquè les seves figures de referència desapareixen constantment: *“hem d'explicar el que ens passa 20 vegades, i quan ja et coneixen i agafes confiança has de tornar a començar de nou. Això desgasta molt”*
- Incrementar les polítiques de foment del voluntariat, entre la gent jove per prevenir i evitar situacions de vulnerabilitat i conductes de risc, i també entre la gent gran, ja que el perfil d'aquest col·lectiu ha canviat molt i ara disposem de persones grans més modernes, actives, autònomes i formades. A més, el fet de ser voluntari fa que les persones se sentin útils, cosa que proporciona també projectes de vida, millora l'autoestima, genera sentiment de pertinença, etc.: *“ser voluntari és molt terapèutic i reconforta molt saber que estàs ajudant a la gent i que ets útil per a ells”*.
- Incentivar i promoure més sinèrgies de col·laboració entre elles. Actualment es diu que hi ha massa competència entre elles, ja sigui perquè volen sortir a la foto i posar-se medalles (tenir presència

mediàtica i prestigi social, cosa que està bé sempre i quan no es faci a costa de perjudicar a les altres), o perquè per accedir a més o a determinats recursos públics se les obliga a competir.

- Malgrat tot, es posa de manifest que, les entitats, pels pocs recursos que tenen i la situació de precarietat que viuen fan moltíssimes coses: *“las entidades hacen milagros teniendo en cuenta su situación”*. Per bé que també s’apunta que no està bé aprofitar-se d’aquesta actitud vocacional que tenen per infrafinançar-les, ja que a mig termini pot tenir conseqüències molt negatives per tot el sistema: *“no podemos apoyarnos siempre en el gran compromiso social que tienen, ni la gran capacidad de sacrificio y resistencia de las personas i voluntarios que trabajan, porque llegará un momento en el que será insostenible y ya llevan mucho tiempo en situación de colapso”*.
- També es posa en valor el fet que les entitats donen estabilitat i una vida digna a les persones usuàries proporcionant-los-hi feina, per exemple, ofereixen formació, cosa que també es valora molt positivament, són més properes i empàtiques que l’administració. També proporcionen espais de trobada per a les famílies, cuidadors, etc. per posar en comú experiències, vivències i donar eines per no defallir, cosa que es considera absolutament vital.
- Respecte a la tasca que realitza el teixit associatiu en matèria d’atenció secundària sobretot, es destaca el gran capital que existeix en aquest país, un fet que cal cuidar i estar-ne molt orgullosos.
- Finalment, s’argumenta que les entitats i les associacions del tercer sector fan una tasca molt important a l’hora de proporcionar informació als i les usuàries o persones potencialment usuàries sobre els seus drets, els recursos que existeixen, els serveis als que poden accedir, etc. En aquest sentit sembla que el món associatiu disposi, en massa ocasions, de més informació i coneixement sobre els recursos i serveis existents al territori, que no pas la pròpia administració pública, o com a mínim sembla que moltes vegades la transmeti millor.

Resposta integrada

- De forma absolutament unànime s'apunta que aquesta integració entre els serveis socials i els de salut suposaria un salt qualitatiu "brutal" pel que fa a la millora del sistema, i a més, es proposa, en el marc d'aquesta integració, que es poguessin establir també relacions de cooperació i coordinació estretes amb les escoles i instituts (sistema educatiu).
- Des dels serveis sanitaris es podria fer una tasca molt important de prevenció i detecció de problemàtiques socials abans que aquestes es cronifiquessin, així com acompanyar a les persones des dels propis centres de salut, en la tramitació dels ajuts corresponents.
- Per fer-ho possible però es considera indispensable:
 - o Primer, una voluntat política clara. Per posar els serveis socials al mateix nivell que els de salut i/o els educatius es requereix que aquest negociat formi part del TOP 5 de l'agenda política, no com ara, on s'apunta que els serveis socials són: *"el patito feo de les prioritats i de l'administració"*. Hauria de ser un compromís polític ferm que tingués el suport de bona part de l'arc parlamentari amb l'objectiu que fos sostenible en el temps independentment de qui governi.
 - o Pressupost. Ara mateix, amb el pressupost que es destina als serveis socials és impossible fer aquesta integració. Caldria ajustar-lo a les necessitats reals del repte que suposa aquest canvi de paradigma.
 - o Coordinació entre administracions, a saber, Generalitat, consells comarcals i ajuntaments, i canvis en l'estructura político-administrativa de la Generalitat. És a dir, per evitar desconfiances entre departaments hauria de penjar tot d'un mateix negociat. Per assegurar una resposta integrada que funcionés de forma eficaç i eficient i tingués perdurabilitat en el temps caldria que els departaments de salut i de serveis socials estiguessin integrats en una mateixa àrea i que no depenguessin de negocis gestionats per partits polític diferents o per persones diferents del mateix partit polític.

- Una altra proposta per tal que aquesta integració tingués èxit passaria per crear protocols i un sistema d'enllaç entre els hospitals, els CAPS i els serveis socials. Caldria millorar i agafar de referència alguns protocols ja existents en casos de violència de gènere i agressions sexuals perquè els casos fossin atesos immediatament des del propi centre hospitalari pels serveis socials. En aquest sentit, també es posa de manifest que hi hauria d'haver professionals dels serveis socials treballant de forma permanent als centres de salut, per tal que assessoressin als facultatius en la detecció de casos.
- Caldria també, per abordar amb èxit aquesta integralitat, disposar d'espais de coordinació interdepartamentals entre els diferents professionals involucrats en l'atenció per poder establir mètodes de treball conjunt, unificar criteris, formar-se, etc.
- Finalment, també es proposa que en el servei d'atenció domiciliària que es fa des de sanitat s'integrés la figura de l'assistent social per tal de detectar casos de vulnerabilitat aprofitant les visites que es duen a terme a les llars. Això permetria fer intervencions molt més efectives i centrades en les necessitats reals de les persones i de les famílies perquè es durien a terme des de la proximitat (espai de confort) i no en la fredor d'un despatx, cosa que ajudaria a generar molta més empatia i confiança: *“cuando un trabajador social va a un hogar se da cuenta de las carencias. Se trata de entrar allí de lleno, en todo el completo. I en salud mental se está a empezando a trabajar de esta manera, y creo que es muy positivo porque al ir dónde la persona reside, su hogar, su ambiente, ahí te das cuenta de las carencias y puedes trabajar para saber si la persona está bien emocionalmente, si tiene problemas de pobreza energética, si está sola... y eso lo veo muy positivo”*.

3.3.- Expectatives de futur

Sobre com s'imaginen el futur a mig termini

Retallades i manca de voluntat política

- La manca de recursos és quelcom que preocupa molt, sobretot perquè la crisi econòmica ha fet molts estralls pel que fa a l'augment de les desigualtats socials i ha cronificat moltes situacions de vulnerabilitat. El fet que hi hagi una altra crisi econòmica a l'horitzó fa témer que hi torni a haver retallades en un context on les persones usuàries creixeran i els serveis estan en situació de col·lapse. En aquest sentit preocupen especialment els següents problemes:
 - Accés a l'habitatge.
 - Qüestions de dependència associades a una quantitat cada vegada més elevada de gent gran, amb tot el que això comporta de places de residències, centres de dia i assistents personals.
 - Pobresa energètica.
 - Augment de l'atur.
 - Augment dels problemes de salut mental.
 - Retirada de projectes, programes i recursos a les entitats del tercer sector que presten serveis especialitzats. Programes exitosos en molts cassos que ja es comencen a retirar, cosa que genera molta frustració perquè es una manera de constatar que la feina ben feta no es premia i/o valora.

- L'estigma social de les persones usuàries dels serveis socials fa que aquest no sigui un tema mediàtic ni d'interès públic i això impedeix que no es pugui visualitzar a gran escala la necessitat de millorar el sistema, cosa que desincentiva possibles inversions públiques: *“a la gent ja li està bé que estiguem aparcats i apartats en residències, ja no ens veuen útils”*. Així doncs, segons els membres dels grups de discussió realitzats, invertir en polítiques socials és quelcom que no dona rèdits a curt termini, i per tant, interessa poc a nivell polític, sobretot en un context on s'imposa el màrqueting i el tacticisme i es busca en benefici a curt. No hi ha incentius polítics per invertir en serveis

socials perquè no dona prestigi, a saber, són inversions que no tenen una visualització immediata, és a dir, no invertir-hi penalitza poc.

Privatització i mercantilització de l'assistència social

- Sembla que, tal i com funciona el model en l'actualitat, està massa centrat només en atendre les urgències: *“si no estàs molt fotut t'has d'espavilar com puguis”*. Per tant, si no es produeixen canvis significatius i s'aposta d'una manera clara per canviar els barems socials, promoure l'autonomia de les persones usuàries, i dur a terme polítiques potents de caràcter preventiu i de detecció precoç de les problemàtiques que vagin en la línia de la integració dels serveis socials, els sanitaris i els educatius, el futur passarà per la privatització, i la pèrdua de garanties socials, ja que la qualitat i la capacitat d'atenció del sistema públic decreixerà de forma molt significativa.
- Es tem doncs que, tenint en compte la saturació actual del sistema, s'acabi promovent i incentivant la mercantilització de l'assistència secundària a través de la privatització i l'externalització de gran part d'aquests serveis.

Millora i reconeixement dels drets dels i les usuàries, i desenvolupament de la figura de l'assistent personal

- Només un dels membres dels grups de discussió duts a terme argumenta que la situació dels serveis socials del país millorarà si es compleixen les directives de la ONU publicades l'any 2006, les quals han estat signades tant per l'estat espanyol com per Catalunya, i que vetllen pels drets de les persones dependents: *“si no es compleixen s'enfronten a sancions, per tant s'hauran de posar les piles”*.
- Alguns dels participants mostren esperances en que la figura de l'assistent personal es vagi implementant de forma progressiva.

I els i les joves?

- Preocupa molt la situació futura dels que ara són joves degut precisament a la precarització del mercat de treball. Això afectarà directament a les pensions i al poder adquisitiu del qual podran disposar per fer front a situacions de vulnerabilitat: *“els hi diran que no han cotitzat i que no tindran dret a res. Ho hauran de pagar tot”*.

Sobre com creuen que hauria de ser el futur a mig termini

Pacte social i polític per uns serveis socials públics sostenibles, inclusivius i innovadors

- Es necessitaria un pacte polític i social de país per blindar les polítiques socials i els recursos destinats a les mateixes, amb l'objectiu que independentment de qui governi no pugui prendre decisions discrecionals sobre l'aplicació de retallades en aquest negociat. D'aquesta manera, a més, ens assegurariem la sostenibilitat dels recursos en el temps, cosa que també ens permetria poder treballar amb visions a llarg termini. Així doncs, s'evitaria haver de retallar i/o suspendre programes i actuacions que sabem que funcionen però que amb l'excusa de les limitacions econòmiques s'acaben cancel·lant, així com poder planificar i crear polítiques més innovadores amb capacitat d'èxit per solucionar uns problemes cada vegada més complexos.
- Caldria també modificar els barems socials d'accés a determinades ajudes i recursos per adaptar-nos a la realitat i no deixar que les situacions d'exclusió es cronifiquin, així com poder fer polítiques preventives potents.
- Tenint en compte els avenços mèdics que s'estan produint, i els que es conquistaran en un futur a mig termini, l'administració hauria de ser capaç d'adaptar-los al sistema i millorar la qualitat de l'atenció que es dona amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones usuàries, incrementar la seva qualitat de vida, i aprofitar el capital social de les mateixes per impulsar noves polítiques de voluntariat i/o reincorporar-los al mercat de treball.

- L'administració no pot delegar l'atenció, sobretot dels serveis secundaris com succeeix actualment, exclusivament en entitats, associacions, fundacions o el sector privat, perquè d'aquesta manera perd el control de bona part de l'atenció que es presta. Caldria augmentar la seva presència, fer de contra pes i generar sinèrgies de col·laboració potents entre tots els actors implicats.

Recursos humans i econòmics

- Aposta clara per incrementar els recursos humans destinats a l'atenció primària i secundària. L'objectiu passa per baixar la ràtio de persones usuàries que atenen els i les treballadores socials, així com professionalitzar la prestació de serveis a la secundària que duen a terme les entitats del tercer sector.
- També caldria elaborar un pla de formació a mida en la línia de la formació continuada per als professionals que treballen als serveis socials (tant a la primària com a la secundària). D'aquesta manera també ens permetria crear nous perfils professionals; des de la figura de l'assistent personal, fins a professionals més especialitzats en cada àmbit i/o persones que poguessin desenvolupar noves tasques derivades de noves necessitats que ja s'estan detectant.
- Caldria també que l'atenció dels serveis socials en general introduís criteris d'igualtat de gènere. És a dir, que els i les professionals tant de primària com de secundària estiguessin formades en aquest àmbit per evitar discriminacions per raó de gènere: *"moltes vegades sembla que per ajudar a la dona hagi de tenir tres o quatre coses, perquè sembla que aguantem més la pila, en canvi amb un home de seguida salten les alarmes"*.
- En matèria de recursos humans també caldria fer una tasca d'equilibri territorial en funció de les zones més necessitades, així com ampliar-los i tenir bosses de reserva (ja sigui per atendre urgències – noves o puntuals- que puguin sorgir, com per permetre substituir de forma correcte baixes, cobrir períodes de vacances, etc.).

- Es posa sobre la taula la necessitat imperiosa que la Generalitat destini més recursos econòmics als serveis socials. Es considera fonamental dotar als serveis socials del mateix prestigi i similars recursos que el sistema de salut.

Simplificació dels tràmits i empoderament dels i les usuàries

- Els tràmits per accedir a ajuts i als recursos de l'atenció secundària haurien de ser més simples i més àgils.
- El futur hauria de passar per l'empoderament dels i les usuàries: *“que se'ns aprofiti, que tenim moltes coses a aportar, i a més, el fet que puguem col·laborar i aportar el nostre granet de sorra és molt terapèutic per nosaltres, ens ajuda a tenir també un projecte de futur”*. Així com per l'adaptació dels serveis, recursos i ajuts que es presten a les necessitats de cada persona, per tal de potenciar la seva autonomia: *“els temps estan canviant i l'administració s'hi ha d'adaptar, les persones ja no volen ser aparcades en residències, la gent gran vol poder tenir una vida activa i autònoma mitjançant la col·laboració entre elles, les persones amb problemes de salut mental volen sentir-se útils i formar part de la solució i no pas estar recloses o invisibilitzades, un canvi de xip és imprescindible”*.

3.4.- Reptes de millora

Les sessions grupals es tancaven amb un exercici final de caràcter participatiu on es demanava als assistents que, a partir de les reflexions generades durant la discussió, anotessin en un paper les principals accions que caldria emprendre per millorar el Sistema Català de Serveis Socials. Són les següents:

PACTE POLÍTIC, ECONÒMIC, SOCIAL I ESTRATÈGIC EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS

- Tenir com a prioritat la posada en pràctica de les accions del nou PESS, i això passa també per donar-lo a conèixer i situar-lo en l'agenda política i mediàtica.
- Respectar les directrius de la ONU sobre els drets humans de les persones amb discapacitat del 2006.
- Fer una aposta per la col·laboració entre administracions públiques i la coordinació dels diferents serveis i agents, per tal de millorar-los de forma significativa.
- Incrementar els recursos econòmics per tal de fer més robust i efectiu el Sistema Català de Serveis Socials tenint en compte que cada vegada hi haurà més usuaris, i que actualment moltes necessitats no estan ben cobertes. Cal blindar el seu finançament.

APOSTAR DECIDIDAMENT PER UN MODEL D'ATENCIÓ CENTRAT EN LES PERSONES

- Prioritzar l'atenció personalitzada, individualitzada i centrada en la persona per tal d'empoderar, donar una vida digna i fer que les persones usuàries se sentin útils (poden i haurien d'aportar molt a la societat també).

- Canviar de paradigma i implementar la figura de l'assistent personal per tal de donar més autonomia a la persona (sobretot a aquelles amb diversitat funcional) i adaptar-se millor a les seves necessitats amb l'objectiu d'incrementar la qualitat de vida i poder fer ús dels recursos d'una manera més intel·ligent.
- El model hauria d'estar més centrat en la persona i fugir de respostes homogènies i solucions excessivament estàndards tal i com succeeix ara.
- Establir un sistema de contraprestacions a les persones que reben ajuts i que estan capacitades per fer tasques de voluntariat o altres.

PROGRAMES I POLÍTIQUES PÚBLIQUES CONCRETES EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS QUE CAL PRIORITZAR

- Posar èmfasi i destinar més recursos a dissenyar i implementar polítiques de caràcter preventiu.
- Implementar programes que promoguin l'autonomia personal: *“que t'ajudin a pescar i que no només et donin peixet”*.
- Expansió i consolidació de la figura de l'assistent social en la pràctica de l'atenció domiciliària que ja es presta des dels serveis sanitaris.
- Fer una aposta clara per mobilitzar els habitatges buits amb la finalitat de posar-los en règim de lloguer social, així com adquirir vivendes per a la gent sense sostre i promoure programes d'inclusió basats en la premissa “housing first”
- Nou model residencial per a persones grans, gent amb problemes de salut mental, persones amb dependència, etc. centrat en promoure la vida autònoma i establir sinèrgies socials i de col·laboració entre ells. Fugir del model de les residències i apostar per noves fórmules d'allotjament i convivència.

- Crear un ajut per a la reinserció social de les persones diagnosticades amb trastorn mental.
- Incrementar les ajudes als centres de treball especialitzat.
- Destinar més recursos als cada vegada més freqüents problemes de pobresa energètica que sorgeixen.
- Incrementar les subvencions per al transport de la gent amb discapacitat (sobretot el transport adaptat).
- Incrementar el nombre de places públiques de residències i centres de dia per poder donar cobertura a la demanda, tant a la present com pensant en el futur. D'aquesta manera es reduirien les llistes d'espera i s'evitaria que les problemàtiques es cronifiquessin. També caldria que els preus públics d'aquestes places fossin més assequibles.

EL TERCER SECTOR

- Incrementar la dotació pressupostària destinada a les entitats del tercer sector que presten serveis especialitzats. També caldria que rebessin finançament per incrementar les polítiques preventives.
- Facilitar i agilitzar els ajuts que es donen a les associacions/fundacions perquè aquestes pugin realitzar la seva feina amb la qualitat adequada.
- Millorar la col·laboració entre les entitats del tercer sector i trencar amb el paradigma de la competència.
- Fer un control més integral sobre el funcionament de les entitats que reben diners públics, és a dir, controlar-les (per evitar males praxis) més enllà de fiscalitzar només en què es destinen els diners públics rebuts.

ELS PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS

- Millorar l'empatia dels i les professionals que treballen als serveis socials per poder atendre millor a les persones usuàries i copsar les seves necessitats d'una manera més global, eficaç i eficient. Així com establir relacions de confiança per tal que la gent expliqui les seves problemàtiques sense tabús i de forma desacomplexada.
- Unificar i millorar els protocols d'atenció, així com dur a terme una gestió més objectiva dels criteris a l'hora de valorar la urgència i necessitats de les persones que s'atenen a la primària, amb l'objectiu que aquestes valoracions no depenguin només del criteri personal i individual del o la treballadora social de torn (hi ha la sensació que massa vegades es proporciona ajuda només a la gent que es queixa o plora molt): *“no ens podem basar tant en aquella dita de qui no plora no mama, perquè estem incentivant que la gent s'hagi de queixar o plorar molt per tal que puguin tenir accés a una ajuda o recurs, i això és molt poc professional.”*
- Realitzar una detecció sobre les necessitats formatives dels i les treballadores dels serveis socials i apostar per la seva formació continuada.
- Millorar la informació dels i les assistents socials respecte els serveis i recursos concrets que existeixen a la zona on atenen a les persones usuàries.
- També caldria que els i les professionals dels serveis socials tractessin a tothom per igual independentment del seu origen (en el grup de discussió de Lleida la majoria dels participants estava d'acord en que les persones estrangeres reben un tracte preferencial).
- Augmentar el nombre de professionals dels serveis socials per poder donar resposta tant a la situació actual (ja estem en un moment de col·lapse), com a la demanda creixent.

- Caldria que es fessin trobades entre les diferents figures que treballen en l'àmbit dels serveis socials a Catalunya per poder conèixer-se personalment, transmetre directives i generar valor afegit comptant amb l'opinió dels qui coneixen el dia a dia i els principals problemes als quals cal fer front, és a dir, els i les treballadores de base (coordinació i intel·ligència).
- Implementar mesures per poder avaluar l'atenció rebuda per part de les persones que ens atenen (sobretot a l'atenció primària però també a la secundària).

REDUIR/FACILITAR LA BUROCRÀCIA I MILLORAR LA INFORMACIÓ QUE ES DISPENSA A LES PERSONES USUÀRIES

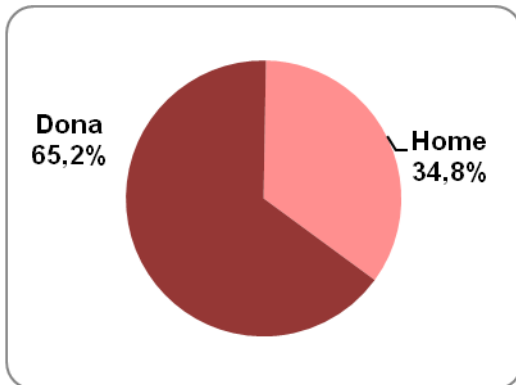
- Implementar i expandir la figura de l'agent d'ajuda mútua i/o l'assistent de tràmits.
- En aquesta mateixa línia, caldria que les diferents administracions, així com els diversos departaments de les mateixes, estiguin connectats i es passin la informació per reduir la paperassa.
- Elaborar una cartera de serveis amb tota la informació sobre els recursos i els ajuts disponibles de cada territori. Crear una base de dades comuna (sobre ajuts, serveis i recursos que ofereix tant l'administració, com el tercer sector i les entitats privades).

4.- VALORACIÓ DE LA SESSIÓ

4.1.- Perfil dels i les usuàries participants als grups de discussió

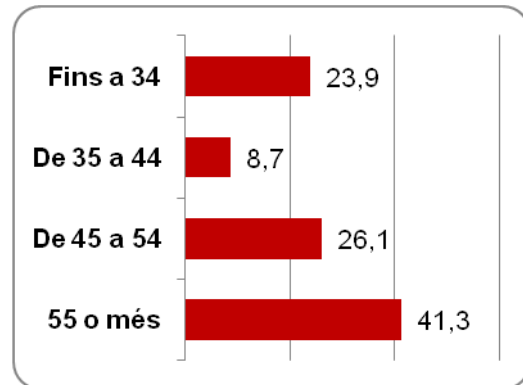
El 65,2% de les participants a les sessions organitzades amb usuàries i usuaris de Serveis Socials que han contestat el qüestionari d'avaluació (46 en total) han estat dones. La seva mitjana d'edat és de 49,5 anys. El grup d'edat més representat és el de persones majors de 55 anys (41,3%). Els següents grups de major pes són els que es troben entre els 45 i 54 (26,1%) o són menors de 35 (23,9%).

Gràfic. 1. Sexe



Base (Total): 46

Gràfic. 2. Edat

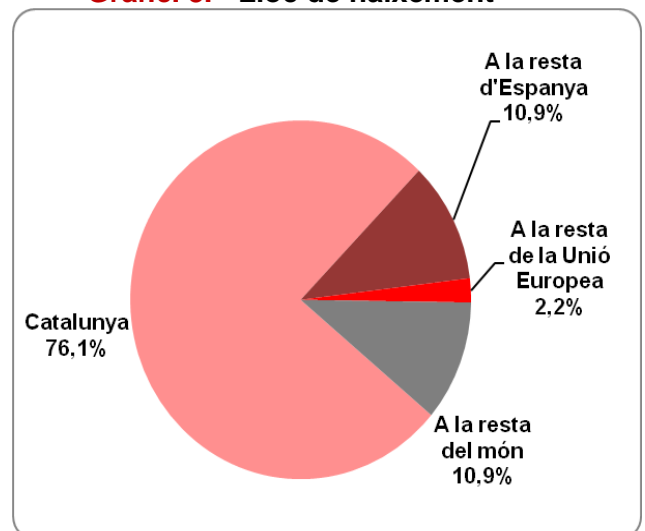


Base (Total): 46

Mitjana edat (anys): 49,5

El 76,1% de les persones que van respondre el qüestionari declara haver nascut a Catalunya. Altres punts d'Espanya (10,9%) i altres llocs del món (10,9%) són llocs de naixement força menys freqüents.

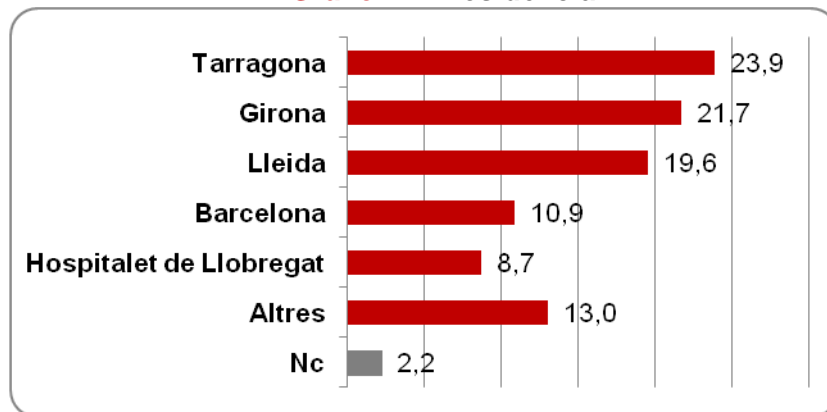
Gràfic. 3. Lloc de naixement



Base (Total): 46

Les 4 capitals de província són els municipis més representats en les dinàmiques. Concretament, Tarragona (23,9%), Girona (21,7%) i Lleida (19,6%), en menor grau Barcelona ciutat (10,9%).

Gràfic. 4. Residència

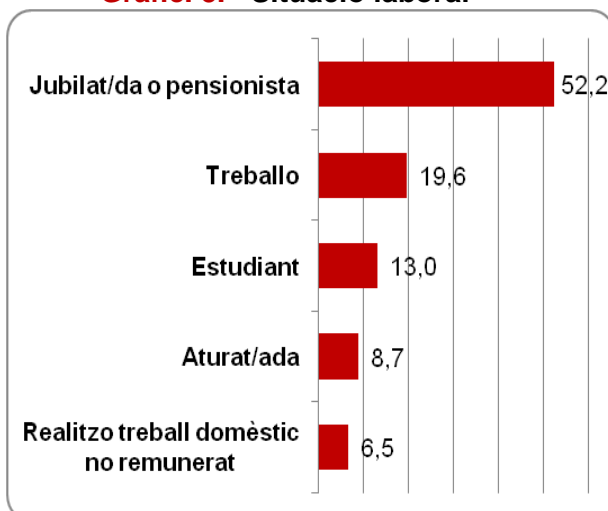


Base (Total): 46

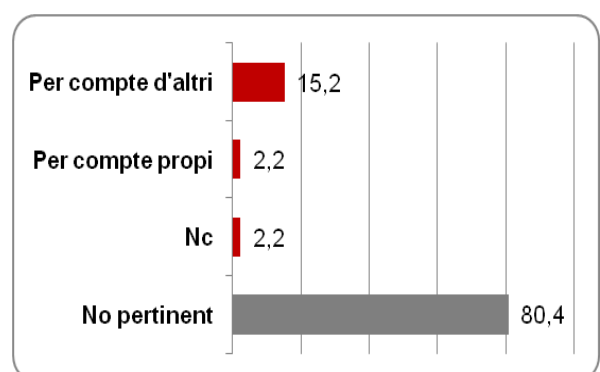
El 52,2% dels i les participants al debat es troben en situació de jubilació. Es redueix al 19,6% els que declaren estar treballant actualment de manera remunerada.

La majoria dels i les persones ocupades en l'actualitat ho estan per compte d'altri (78%) i es dediquen a varietat de sectors.

Gràfic. 5. Situació laboral



Base (Total): 46



Gràfic. 6. Règim

Base (Total): 46

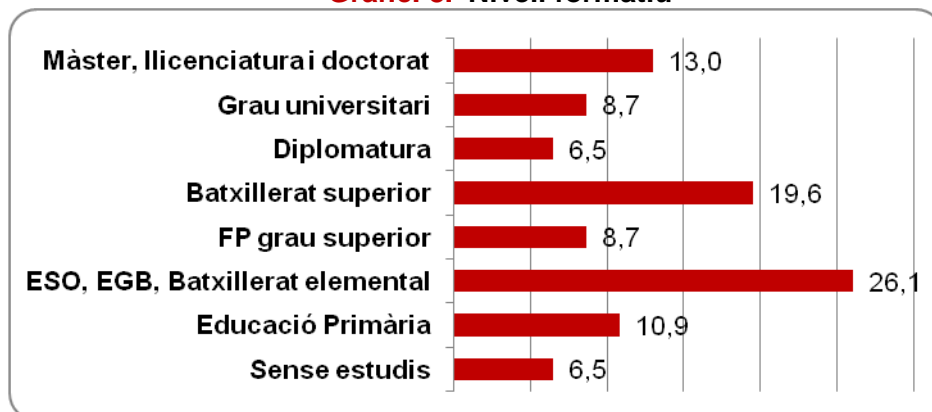
Gràfic. 7. Sector/Àmbit



Base (Total): 46

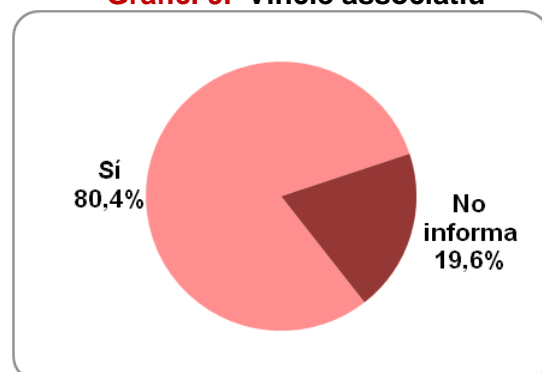
Pel que fa al nivell formatiu, el 28,3% declara tenir estudis superiors. Concretament, el 13% són llicenciats o han assolit nivell de màster o doctorat, el 8,7% disposa de grau universitari i el 6,5% són diplomats. Caldria afegir el 8,7% que tenen FP de grau superior. El segon grup més present en les dinàmiques és el de persones amb ESO o equivalent (26,1%).

Gràfic. 8. Nivell formatiu



Base (Total): 46

Gràfic. 9. Vincle associatiu



Base (Total): 46

La majoria pertanyen a associacions o entitats (80,4%). Es tracta de gran diversitat d'entitats i associacions vinculades al Tercer Sector Social (51,4%), així com de caràcter cultural, de lleure o estudis socials o històrics (27%), o bé entitats veïnals (18,9%).

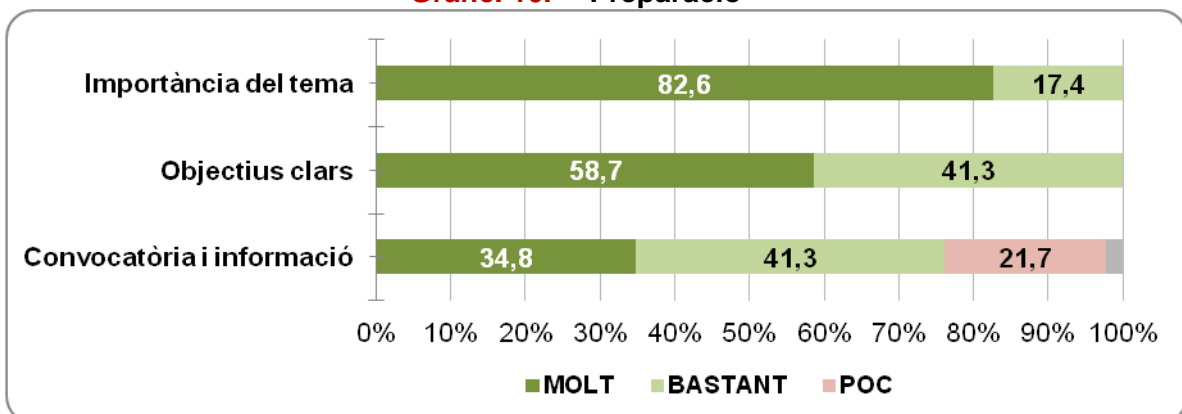
Tipus d'entitat o associació



Base (té algun vincle associatiu): 37
 *Múltiple. El total suma més de 100%

4.2.- Valoració d'aspectes referents a la preparació del grup de discussió

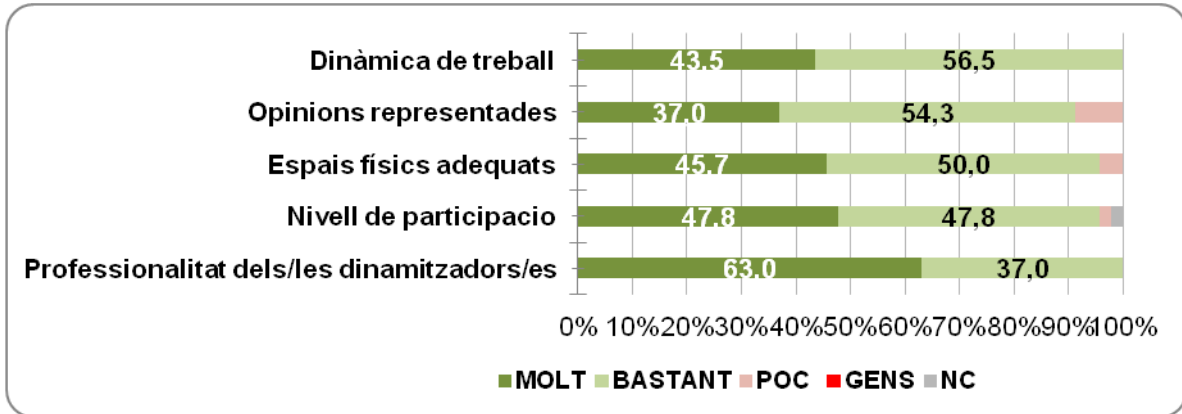
Gràfic. 10. Preparació



Base (Total): 46

4.3.- Valoració d'aspectes referents a l'execució del grup de discussió

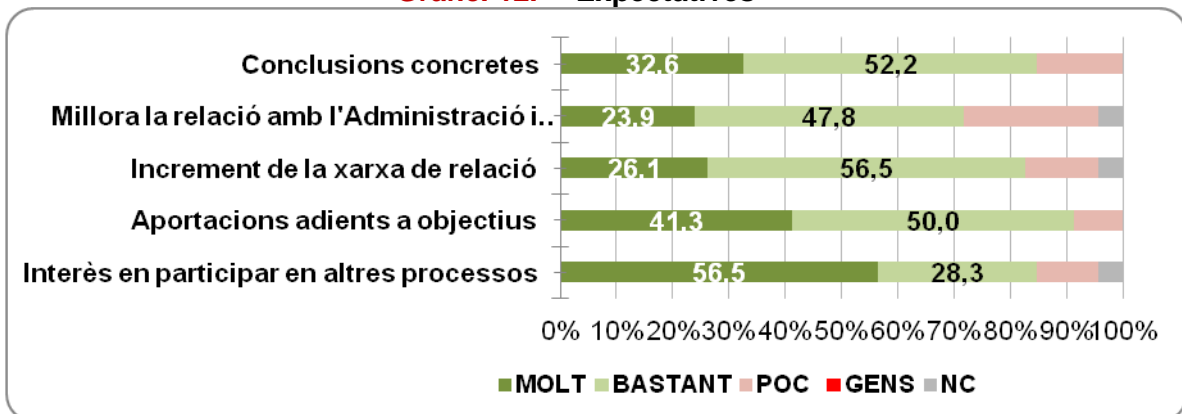
Gràfic. 11. Execució



Base (Total): 46

4.4.- Valoració d'aspectes referents a les expectatives al voltant dels resultats del grup de discussió

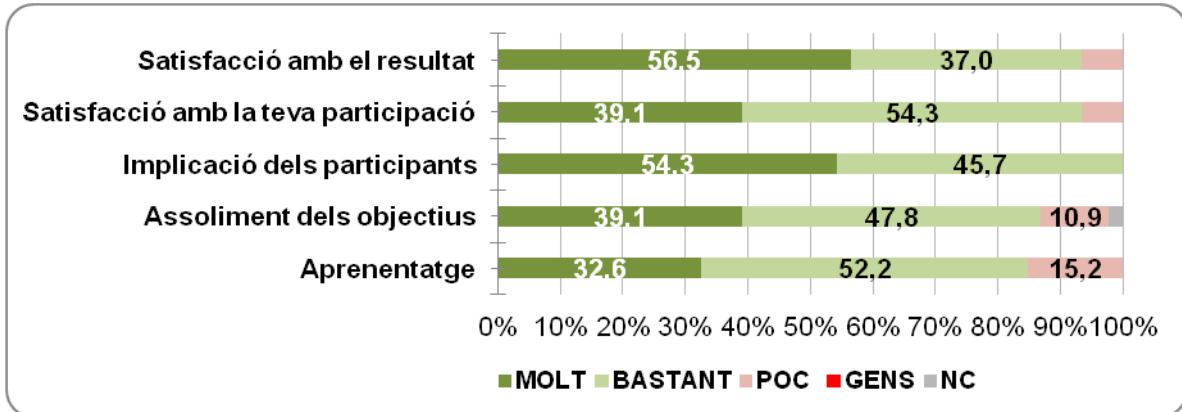
Gràfic. 12. Expectatives



Base (Total): 46

4.5.- Valoració general

Gràfic. 13. General



Base (Total): 46

4.6.- 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.

- En primer lloc cal dir que 11 (de 46) aprofiten aquest espai per valorar positivament la convocatòria i informar de que ha estat formativa i interessant.
- A continuació, 4 persones declaren que voldrien que es fessin més sessions de participació ciutadana.
- 3 persones participants voldrien que aquestes reunions es poguessin fer per temes concrets, ja que consideren que han estat sobre temes molt diversos.
- La demanda de participació d'entitats (3 casos) és una altra aportació dels i les participants.
- Finalment altres aportacions diverses tenen a veure amb temes puntuals com pot ser la percepció de que hagi resultat una reunió densa, o en algun moment algun dels i les participants hagi abordat massa un cas personal (2), així com qüestions logístiques diverses (4), com ara l'horari, la durada o voler tenir informació prèvia.



Per necessitats organitzatives la sessió dels grups de discussió amb persones usuàries, a les Terres de l'Ebre, no la va dur a terme Neòpolis, sinó que, se'n va encarregar els Serveis territorials, tot i que, fent servir la mateixa metodologia. Per el mateix motiu es varen fer dues sessions en dos llocs i dates diferents.

El format de de la informació recollida no segueix la mateixa pauta que en la resta de demarcacions.

DEMARCACIÓ: TERRES DE L'EBRE

Grup 1 de discussió amb persones usuàries

Dia: 04/11/2019

Lloc: Residència Natzaret, a Móra d'Ebre

Durada: 2:30 hores

Total de participants: 10

Equip dinamitzador: 3 tècnics del DTASiF

Grup 2 de discussió amb persones usuàries

Dia: 07/11/2019

Lloc: Casal d'Amposta

Durada: 2:30 hores

Total de participants: 30

Equip dinamitzador: 2 tècniques del DTASiF

Les sessions de treball amb persones usuàries s'inicien explicant el motiu de la jornada i com és de necessària la visió, les opinions, reflexions i vivències de les persones usuàries dels serveis socials.

Qüestions inicials i generals: aspectes de millora sobre el funcionament dels serveis socials

Les opinions i situacions són similars i coincidents en alguns casos, però, tothom coincideix en l'excessiva burocratització del sistema i com s'allarguen els tràmits i les esperes.

Les famílies amb discapacitats psíquics exposen que coneixen els canals de funcionament de les administracions perquè han anat aprenent “sobre la marxa” i valoren de forma positiva com ha evolucionat tot amb el pas dels anys, tot i que creuen que encara falta molt per arribar a dir que tot està bé. Comenten mancances en els serveis de transport adaptat, potser pel territori concret on estem (Terres de l’Ebre). Expressen que les normes regulen sense tenir en compte la diversitat territorial. En territoris mancats de recursos s’hauria de ser més flexible, en general per l’accés als recursos i, concretament, en les possibilitats de desplaçament per accedir als recursos amb transport adaptat o amb transport públic (que és escàs i rígid).

Valoren molt positivament que als serveis socials, tants els de base com els especialitzats, siguin atesos pels mateixos professionals que coneixen la seva situació personal i social des de sempre. Això fa que els resulti fàcil demanar suport i assessorament, no només recursos.

Les persones usuàries amb discapacitat física exposen que tot i que les lleis busquen la seva integració i l’adaptació dels espais, no hi ha tota la sensibilitat, ni pública ni privada i, hi ha molts llocs on no poden accedir, per barreres arquitectòniques. Al món laboral passa el mateix, els que tenen una feina potser sí que poden continuar treballant i se’ls van adaptant els llocs, però si és una persona que busca feina la seva discapacitat “tira enrere” moltes empreses.

Vol comentar que hi ha poc control amb les targetes d’aparcament, que realment se’n faci un ús responsable.

Aquesta mateixa opinió tenen les persones usuàries o familiars de persones amb dependència, que han accedit al sistema per una situació de dependència sobtevinguda. Agraïxen el paper del/la treballador/a social que els atén, ja que els acompanya durant tot el procés fins que poden accedir al recurs.

Alguns opinen que el barem de la dependència és massa general i no té en compte el lloc on viu la persona i els recursos a que pot accedir. “No és el mateix un grau I a un municipi de 1.500 habitants que a Tarragona o Barcelona”.

Les descàrregues familiars són de salut i és pot fer només als hospitals i només n’hi ha un que faci descàrregues, el de Jesús – Tortosa, ja que el de Móra d’Ebre té tant pocs llits que gairebé no en fan. Es podrien fer a les residències públiques, ja que n’hi ha més i estan més repartides.

Creuen que fa falta més suport emocional a les persones cuidadores.

Les famílies usuàries del CDIAP estan molt satisfetes del serveis i dels professionals, però creuen que no s'hauria d'aturar el servei als 6 anys, sinó quan els professionals creguin que es pot donar l'alta o derivar a algun altre servei.

Familiars de persones usuàries de residències per a la gent gran creuen que hi ha molta rotació de personal i poc personal per les necessitat de les persones ateses. Manifesten satisfacció però, creuen que els treballadors dels equipament de gent gran es "cremen" i "claudiquen" de la feina. Pensen que tenen moltes tasques a fer i en poc temps, a més els salaris són baixos i acaben buscant feina en altres sectors, més ben pagats. Molta diferència entre sector social i sector salut.

Famílies usuàries de serveis socials demanen més pisos de lloguer a preus baixos.

Les persones usuàries i familiars de persones usuàries de recursos de salut mental creuen que l'atenció és insuficient per a les problemàtiques que ells presenten. Poc psiquiatres i poques visites de seguiment.

Algunes de les persones usuàries (familiars de persones discapacitades i del CDIAP) comenten que el catàleg d'ajudes del PUA és obsolet i exclouent. Podria ser més flexible, amb assignació econòmica concreta per tipologia de recurs, però no marcant les característiques específiques. Van posar l'exemple d'una tauleta electrònica, la que necessitava la persona no estava al catàleg, i la que sí estava no suportava la instal·lació del programa informàtic. La "solució" és que el proveïdor facturi la del PUA i vengui la "més bona". Si el proveïdor del recurs no vol o no pot fer-ho, o bé no es pot demanar o bé es fa una mena de frau. Seria millor que la convocatòria assignés uns diners per tipologia d'adaptació i que la persona sigui lliure d'adquirir la que li interressi, aportant la factura corresponent, que seria real.

El cobrament de les prestacions i, sobretot de les subvencions, es fa tard i dificulta l'accés als recursos. En el cas de les prestacions, la persona usuària ja paga el servei quan li arriba la prestació. Pel que fa a les subvencions a entitats, es triga tant a cobrar que molts cops perilla l'obertura de portes i la contractació de professionals.

Qüestions referides al document de bases del PESS

- Model d'atenció centrada en la persona

Cal professionalitzar l'atenció dins els serveis socials. Cal que els usuaris atesos en serveis socials especialitzats estiguin atesos per professionals formats i en constant reciclatge. Alguns cops hi ha poca empatia i sensibilitat.

- Transformació digital

Les persones usuàries acaben esgotades de tràmits i papers. Costa tot, des de demanar hora, després més visites per portar papers i més papers. Estaria bé que es poguessin fer per via digital o que no fos tan complicat ni que calguessin tantes visites.

- Pla de comunicació per millorar el coneixement dels SS

S'hauria de realitzar un protocol de funcionament, unificat, perquè a tots els serveis socials es funcionés més o menys igual a tot arreu.

- Xarxa d'atenció social primària

Es troba molt positiu que gairebé sempre tenen els mateixos professionals, això els dona confiança. Senten que tenen una figura de referència que està per ajudar-los.

Plantegen la necessitat de crear grups de relació de persones i/o famílies amb problemàtiques similars, com grups d'ajuda mútua. I que aquests grups tinguin suport de professionals.

Creuen que s'hauria de crear un espai de suport a persones cuidadores, també amb suport professional i que es pogués fer xarxa entre persones cuidadores.

- Prevenció en infància i joventut

Es manifesta la manca d'oferta formativa, hi ha poques opcions i el transport públic és inexistent. Poques oportunitats laborals a la zona, sobretot a la Terra Alta.

- Resposta integrada a problemàtiques socials complexes

Caldria més cohesió i coordinació entre els serveis socials de base i els serveis socials especialitzats, també entre serveis socials i serveis de salut.

Estaria bé que es poguessin parlar per evitar que les persones usuàries vagin d'un lloc a l'altre, ja que això desgasta molt persones i la relació amb els professionals.

- Expectatives de futur

Integració dels serveis socials, els sanitaris i els educatius, per garantir una atenció global i adequada.

- Reptes de millora

Destinar més recursos econòmics per renovar equipaments socials, per incrementar el servei d'ajuda a domicili i millorar el transport adaptat.

- Reduir la burocràcia i la paperassa. L'Administració s'ha d'actualitzar digitalment, a la mateixa velocitat que la societat.

- Que els serveis socials funcionin tipus els serveis sanitaris, que tenen el metge de família i, encara que es visitin en serveis especialitzats, el metge de família en continua fent el seguiment.

- Incrementar les places de centres per discapacitats (hi ha poca mobilitat en el sector)