



**Generalitat
de Catalunya**

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

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

Manresa, 24 d'octubre de 2019

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ (pàg. 3)

2. INFORMACIÓ BÀSICA DE LA SESSIÓ PARTICIPATIVA (pàg.4)
 - 2.1. Dades bàsiques de la sessió participativa (pàg. 4)
 - 2.2. Objectius de la sessió (pàg. 4)
 - 2.3. Estructura de la sessió (pàg. 5)
 - 2.4. Metodologia de la sessió (pàg. 5)
 - 2.5. Llistat d'entitats i institucions assistents a la sessió (pàg. 6)

3. RESULTATS (pàg. 7)
 - 3.1. Palanca de transformació 1. Persones i professionals: motors del sistema (pàg. 7)
 - 3.2. Palanca de transformació 2. Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració (pàg. 11)
 - 3.3. Palanca de transformació 3. Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu (pàg. 15)
 - 3.4. Palanca de transformació 4. Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència (pàg.22)
 - 3.5. Palanca de transformació 5. Intersectorialitat: Intervenció holística (pàg. 26)

4. VALORACIÓ DE LA SESSIÓ (pàg. 29)
 - 4.1. Perfil de les persones participants (pàg. 29)
 - 4.2. Valoració d'aspectes referents a la preparació de la sessió (pàg. 32)
 - 4.3. Valoració d'aspectes referents a l'execució del taller participatiu (pàg. 32)
 - 4.4. Valoració d'aspectes referents a les expectatives respecte dels resultats del taller participatiu (pàg. 32)
 - 4.5. Valoració general (pàg. 33)
 - 4.6. Comunicació (pàg. 33)
 - 4.7. Millores recollides (pàg. 33)

5. GALERIA D'IMATGES (pàg. 35)

1.- INTRODUCCIÓ

La present sessió territorial s'emmarca en el procés participatiu per a generar un debat social sobre el **document de bases del Pla Estratègic de Serveis Socials (PESS)**.

El primer PESS 2010-2013, que va proposar l'estructura i el funcionament dels serveis socials establerts fins l'actualitat, ja ha superat el període de vigència, raó per la qual el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies impulsa el nou PESS **que ha de ser el marc de referència per a la planificació del Sistema Català de Serveis Socials pel període 2020-2024**, per a donar resposta als reptes sociodemogràfics del sistema de benestar i l'estat de situació i desenvolupament del propi sistema Català de Serveis Socials.

En el **pla sociodemogràfic** destaca la **necessitat d'afrontar les desigualtats socials** que la crisi econòmica ha consolidat, la feminització del risc de pobresa o exclusió (major risc en dones joves i grans), l'increment de l'envelliment, el sobreenvelliment i la discapacitat però també a la diversificació de la societat catalana i de les llars que la componen i a una ciutadania més apoderada i conscient del seus drets i deures.

A nivell de desenvolupament i estat de situació del sistema de serveis socials, el PESS persegueix aconseguir una **oferta universal** i dirigir els Serveis Socials al conjunt de la ciutadania; aquest gran repte requereix concretar el perímetre d'intervenció i l'àmbit competencial propi dels serveis socials. Alhora, el Sistema Català de Serveis Socials s'ha d'**articular i ordenar** per superar la fragmentació i compartició actuals i desplegar un sistema d'informació, innovació, coneixement i recerca.

El PESS busca **cohesionar, agilitar i universalitzar** el Sistema Català de Serveis Socials (SCSS), que sigui **més efectiu** i que garanteixi una **atenció centrada en la persona** i la seva **interacció familiar i comunitària**.

Per aconseguir-ho i d'acord amb el que preveu la Llei, **el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies impulsa un procés participatiu** en col·laboració amb la Secretaria de Transparència i Govern Obert, per **escoltar i incorporar aportacions i expectatives** d'agents socials implicats en el document de bases del PESS.

2.- INFORMACIÓ BÀSICA DE LA SESSIÓ PARTICIPATIVA

2.1.- Dades bàsiques de la sessió participativa

Dia: 24/10/2019

Lloc: Casal Gent Gran Manresa -

Durada: 3:30 hores

Àmbits de debat: *palanques de transformació*

- 1.- Persones i professionals: motors del sistema
- 2.- Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració
- 3.- Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu
- 4.- Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència
- 5.- Intersectorialitat: Intervenció holística

Total de participants: 36

Equip dinamitzador: 2 tècnics/ques de Neòpolis

2.2.- Objectius de la sessió

L'objectiu central de la sessió realitzada ha estat desenvolupar un debat al voltant del document de bases del PESS.

La deliberació, ordenada segons palanques de transformació i eixos d'intervenció, ha posat sobre la taula la possibilitat de recollir aportacions, valoracions i propostes consensuades per les persones participants sobre objectius i projectes plantejats pel document, amb la finalitat de complementar-lo i reforçar-lo.

2.3.- Estructura de la sessió

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

2.4.- Metodologia de la sessió

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

En cadascun dels espais de debat dels eixos s'ha facilitat el llistat de principis inspiradors que ha permès tenir visible en tot moment els conceptes clau a tenir en compte en el debat, així com una síntesi del document de bases amb els objectius a debatre i un paperògraf on anotar les aportacions.

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

2.5.- Institucions i entitats representades

- AFABBMS-Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer i Altres Demències del Bages, Berguedà, Moianès i Solsonè
- Ajuntament de Cardona
- Ajuntament de Castellbell i el Vilar
- Ajuntament de Manresa
- Ajuntament de Navarces
- ajuntament de Sallent
- Ajuntament de Sant Fruitós de Bages
- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada
- Ajuntament de Santpedor/Consell Comarcal del Bages
- Ajuntament de Vilassar de Mar
- Ajuntament d'Igualada
- AMPANS
- Centre Arans
- Consell Comarcal de l'Anoia
- Consell Comarcal del Bages
- Consell Comarcal del Berguedà
- Consell Comarcal d'Osona
- FUNDACIÓ PRIVADA ÀURIA
- Residència El Nadal (Fundació Hospital de la santa creu de Vic)
- SUARA
- Universitat de VIC
- Universitat de VIC-CCManresa

3.- RESULTATS

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

D'altra banda, també s'indica, si s'escau, les aportacions en les que s'han manifestat dissensos i que no correspondrien a l'opinió de totes les persones participants. En aquest cas, s'han marcat les aportacions en color gris.

3.1.- PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 1.

Persones i professionals: motors del sistema

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

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

- Existeix el consens entre els i les professionals d'aquest territori amb per avançar en aquest objectiu és important **fer sensibilització a tots els àmbits**.
- Igualment, es considera que cal **comunicar positivament** sobre aquest tema i fer-ne **monitorieg**.
- Així, caldria disposar d'**indicadors sobre els objectius en clau d'inclusió**.
- En general però, es considera que la **menor burocratització i compartir informació** redundarà positivament en disposar d'una estratègia inclusiva.
- En paral·lel però, es demanda la **delimitació clara de les funcions dels Serveis Socials**. Així es considera que en ocasions s'ha pogut 'sobreactuar' el que ha comportat assumir funcions i tasques que en la seva opinió no correspon als Serveis Socials. Com a exemple es destaca la pobresa energètica o els informes sobre ocupació.
- Aquesta falta de delimitació i la urgència en algunes mesures es vincula a les **accions massa reactives i poc planificades**, en opinió dels i les participants en el debat.



- Una altra qüestió acordada és que tots els agents socials dels **diversos àmbits d'intervenció** (Salut, Educació, Lleure...) **tinguin en compte les despeses i recursos per cobrir les necessitats socials** en les seves partides.
- També sumaria a aquest objectiu disposar de **professionals de referència** el que permetria la **continuitat assistencial**. En opinió dels i les professionals aquest model cal que estigui **millor explicat i que tingui més pes** en el conjunt de l'acció de Govern.
- Al seu torn, existeix l'acord amb que caldria **incorporar en el Pla altres models intervenció que existeixen**, com ara el de drets de les persones amb discapacitats.
- La **formació dels i les professionals** és clau per avançar en convertir la inclusió en part de l'estratègia de Govern. Els i les participants en els debats proposen:
 - o reciclatge sobre el canvi de mirada
 - o que les universitats incorporin crèdits que formin en el aquest paradigma
 - o igualment en els cicles formatius
- En aquesta línia es proposa incorporar **nous professionals formats en aquesta perspectiva**.
- Una altra qüestió consensuada, és que el fet de **disposar de diferents proveïdors genera diversitat de models que caldria alinear**.
- Per fer-ho, es proposa construir un **glossari dels conceptes** que es desenvolupen el document i **diferenciar-lo entre professionals per tal de fer més entenedora la mirada que es proposa**.
- Existeix acord entre els i les professionals amb que disposar d'**espais de treball més adequats i normalitzats** redundaria en que la inclusió fos un model més transversal.

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

- Les aportacions sobre aquesta qüestió són poc concretes en aquest debat si bé cal mencionar que en opinió de les persones participants és necessari **tenir present que la ciutadania és el centre de les dades**.
- Sobre com **seria la seva participació** en la provisió, gestió i ús de la informació **caldria fer-ne una bona comunicació**.
- Com en l'objectiu anterior el **monitoreig i disposar d'indicadors** permetria un **millor coneixement i comunicació**, de manera que existeix consens en que cal avançar en aquest objectiu.

Eix 2. Desenvolupament i participació de les professionals

Objectiu C: Nous perfils professionals emergents

- En primer lloc, existeix un consens generalitzat amb que el desenvolupament professional passa per **disposar d'una millor estructura bàsica de funcionament**, específicament **personal de suport i administratiu** i millors **espais** de treball.
- La major especialització és una realitat en el dia a dia de les professionals, de manera que **cal descartar ser expertes en tot** el que la intervenció social pot suposar, **incloent en l'àmbit de serveis especialitzats**.
- Quant als perfils concrets a incorporar es mencionen:
 - o Terapeuta ocupacional
 - o Integradors/es socials
 - o Especialistes en comunicació i atenció
 - o Professionals de l'enginyeria i la matemàtica
 - o Psicologia
 - o Juristes especialitzats en Serveis Socials
- Aquests perfils redundarien en un **millor nexa entre les àrees de treball**.

Objectiu D: Model de participació professional: planificació i avaluació

- Existeix consens entre els diferents grups de professionals participants en la sessió en que en aquest objectiu influeixen molt les **condicions laborals** actuals. Així, es demanda una millora quant a les **hores de dedicació i les ràtios**.
- Específicament es destaca que aquestes **ràtios** han d'estar **lligades a criteris diferents dels poblacionals i estar validades**.
- Com en objectius anteriors es considera que la **diversitat de proveïdors** no només genera dificultats per alienar un model de treball sinó que també implica **diversitat de condicions i circuits**.
- Altrament es declara que l'organització de la feina ha **de permetre fer treball comunitari i individual**.
- També es menciona la necessitat de **formació contínua obligatòria** així com disposar de **bosses de professionals** per donar cobertura a la càrrega laboral.
- Els i les professionals proposen **impulsar la supervisió** com a eina clau del model de participació professional en tots els àmbits d'intervenció.
- Quant a l'**avaluació** en opinió del grup dels participants, un primer pas és disposar d'una **definició de les competències professionals**.
- Al seu torn, es considera que en el sistema d'avaluació el Departament ha de donar **cobertura política i instruccions clares sobre les delimitacions**.

3.2. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 2.

Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració

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

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

- Com a idea general es declara que aquest acord hauria d'**aprofitar l'expertesa dels i les professionals i el coneixement del món local**. D'aquesta manera es podria comptar amb el **coneixement sobre els serveis i sobre la realitat social**.
- L'acord ha de **dissenyar polítiques a partir de criteris professionals però també comptant amb la participació de la ciutadania**.
- Es requereix doncs construir un nou model de relació amb la ciutadania. Per fer-ho es proposa **aprofitar la participació ja articulada en els Consells de Participació existents i les entitats** com són les associacions de veïns:
- En aquest punt, encara que no es pot considerar un desacord, sí que alguns professionals alerten de les **dificultats per comptar amb aquesta participació activa i diversa**, que garanteixi la veu de la ciutadania en la política de Serveis Socials. Es considera així que cal **generar noves formes de participació**.
- El rol actiu de la ciutadania en les polítiques ha de ser **tant en prevenció com en l'avaluació**.
- La participació dels equips de base i la resta d'equips, així com de la ciutadania ha d'anar acompanyada pel **lideratge del Departament tant en l'impuls com en la implementació dels acords**.
- Una de les transformacions de base que ha d'impulsar el Departament segons acordem els i les participants en els debats, és el **canvi cultural vers l'atenció centrada en la persona (ACP)**. Aquesta transformació està analitzada en el present document específicament en la palanca 1.



- L'ACP comporta **major dedicació al treball comunitari** i major **planificació i programació per evitar les polítiques reactives** (apagafocs).
- Per abordar aquestes transformacions els i les professionals demanden que l'acord contempli la **necessitat de formació i especialització dels equips de Serveis Socials**.

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

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

- Aquests objectius s'aborden de manera conjunta en aquest territori.
- De manera general es recorda que un tema clau que cal revisar és el **perímetre dels Serveis Socials**.
- De manera més concreta, els diferents grups consensuen la necessitat de **repensar el procediment de detecció de necessitats i abordar l'equilibri territorial**.
- Quant a l'**equilibri territorial**, d'una banda, es consensua la necessitat de comptar amb **indicadors homogenis en els territoris per garantir l'equitat**. Complementàriament, diversos professionals consideren que cal poder **ponderar aquesta equitat amb la complexitat i intensitat de les problemàtiques**. Cal dir però, que no tots els professionals tenen clar com seria aquest procediment.
- Avançar en aquesta millora passa també per **revisar els indicadors de manera periòdica** comptant amb un **òrgan especialitzat i amb criteris de professionals amb contacte amb la realitat**.

Eix 4. Atenció social integrada

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

- Els i les professionals consensuen que aquests espais han de tenir una **dobla funció: comunicació i intercanvi**.
- Existeix l'acord de que cal fer una **revisió del funcionament dels òrgans actuals com els Consell Municipal de Serveis Socials**.
- Una de les qüestions sobre les que existeix consens és la necessitat de que aquests espais comptin amb **major difusió**.
- Igualment, que es **defineixin de manera concreta els protocols de funcionament**.
- Una altra qüestió que cal millorar en futurs espais és que les **taules de treball siguin eficaces i operin sense dificultats**.
- Aquesta objectiu es concreta amb que els espais **treballin amb objectius clars i siguin estables**.
- A més, **la participació dels i les professionals de base, d'altres Departaments i la ciutadania**, descrita amb més detall en objectius anteriors, és una altra característica a reforçar.
- Finalment, una eina important per als i les professionals és el poder disposar d'una **guia de recursos unificada i revisable**, essencial per al **treball comunitari**.

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

- Els i les professionals consensuen que per avançar en aquest objectiu és imprescindible **agilitar els tràmits**.
- Les dificultats i ritmes actuals impliquen hi hagi **períodes de desatenció a la ciutadania que cal cobrir per un o altre recurs**.



- A més d'agilitat, es demanda **reduir i simplificar la gestió**.
- Els i les professionals proposen establir procediments per **detectar ineficiències de l'Administració** que determinin en cada cas com s'ha de fer.
- D'altra banda, es considera que calen **sistemes d'informació compartida** a més d'**eines electròniques unificades**, ja que actualment cada ens local compra el seu programari el que genera dispersió de situacions.
- Els nous sistemes o aplicatius han de **poder assignar recursos de manera més automatitzada**.
- A aquestes eines cal afegir una **major dotació personal d'administració**.
- Els i les professionals consideren que aquests procediments han de ser **ordenats territorialment amb visió sistèmica**.
- Igualment, es proposa la creació d'una **finestra única**.
- En conjunt es considera que aquests mecanismes han de **partir de plans estratègics que permetin dirigir i unificar per assolir l'equitat**.
- Els plans necessiten el **lideratge de la Generalitat** i posar el focus en la **coordinació entre Generalitat i Diputació**, així com **entre primària i especialitzada**, especialment en relació al **seguiment** de casos i els **moments de transició**.

3.3. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 3.

Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu

Eix 5. Acció comunitària inclusiva

- Els i les professionals participants en el debat consideren rellevant posar de manifest alguns **elements contextuais** que tenen a veure amb el **treball comunitari** i que són transversals als dos objectius d'aquest eix, i de fet al conjunt de la palanca.
- D'una banda s'argumenta que el treball comunitari era un **model de treball fort abans de la crisi** i s'atribueix a aquesta la **reducció al mínim**.
- Existeix certa discrepància en relació a si **aquest model de treball estava prou implantat** o fins a quin punt era un **treball per a la comunitat i no amb la comunitat**.
- Igualment, una part dels i les participants **no atribueix a la crisi la falta de consolidació o continuïtat** del model sinó a la generació de **massa recursos que s'havien de gestionar a nivell individual**.
- Es demanda així **potenciar-lo de nou**, tal i com preveu aquesta palanca amb un **pla director o pla estratègic**, el que està molt alineat amb l'objectiu A1.
- Sigui com sigui, existeix acord amb que la potenciació del TC topa amb el fet que **no existeix una proposta metodològica clara** (no se sap el com).
- Com a barrera general es considera que **no existeix una midada integral i única al treball comunitari**, no tothom entén el mateix i hi ha influència política.
- Existeix una postura més ferma al respecte, que sostenen els i les participants que consideren que el treball comunitari és un **discurs políticament interessant** però **no se sap promocionar operativament**.



- Altres **barreres** a la seva implementació real són:
 - o **resistències**
 - o problemes d'**agenda**
 - o **falta de criteris d'intervenció comuns i clars**
 - o manca de **recursos**

- En opinió dels i les professionals participants en el debat, superar aquestes barreres requereix **creure en el treball comunitari**.

- Paral·lelament és important **no confondre el treball grupal amb el treball comunitari i prendre consciència del que suposa potenciar un treball comunitari preventiu**.

- El TC és considerat de manera consensuada com un potencial i un **camí de llarg recorregut**, que apodera les persones i societats, però que requereix **desaprendre i desfer dinàmiques**.

- Concretament, per als i les professionals l'acció comunitària inclusiva necessita educar la **ciutadania** en la responsabilitat, el que suposar un **canvi cultural** doncs actualment hi ha una **actitud massa passiva** per part de la ciutadania en la seva relació amb els Serveis Socials, de manera que és habitual que es **responsabilitzi als Serveis Socials sobre la solució a les situacions** que es viuen.

Objectiu A1: Pla director interdepartamental d'acció comunitària

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

- Les aportacions vinculades a aquests objectius estan articulades entre els dos de manera que es redacten conjuntament.

- Específicament relacionat amb l'objectiu A1, existeix acord amb que cal potenciar del treball comunitari amb una **dobla vessant: preventiva i inclusiva**.



- A diferència del que podria haver estat en etapes anteriors és important que el Pla contempli el **treball amb la comunitat** i no en la comunitat. Fer partícip a la comunitat és diferent a dotar-la de recursos.
- El Pla concret a dissenyar hauria de contemplar **primer el treball comunitari i després intervenció individual**, o el que és el mateix incorporar la mirada comunitària en el treball individual.
- En aquesta qüestió existeix certa **discrepància** doncs alguns/es professionals consideren que el treball comunitari ha de ser **molt personalitzat**.
- Una de les propostes relacionades amb aquest objectiu és la **recuperació dels PLACI** (Pla local d'acció comunitària inclusiva) que es consideren **part de la planificació de Serveis Socials**.
- De nou existeix cert **descord** amb aquesta proposta entre els que pensen que **caldrà no perdre el que ja s'ha fet** (integracions de PLACIS; PLIS o PDC) i tenir en compte que les **situacions són molt diferents territorialment**.
- El Pla ha de fomentar que el TC estigui **present a totes les àrees** i ser **transversal**: envelliment, joventut, seguretat, habitatge, treball, salut, etc.
- Igualment ha de ser **transversal en la relació amb el teixit associatiu**.
- Específicament en relació al **teixit associatiu** (objectiu A2) es considera que actualment existeixen **dificultats per mobilitzar la societat organitzada i el voluntariat**.
- D'una banda, s'han **perdut lideratges** i d'altra banda el **voluntariat està articulat al Tercer Sector**.
- En general existeix consens amb que el **TC ha de fer-se amb el Tercer Sector** per ser potent i fer-se amb professionalitat. Es demanda també **formació per al Tercer Sector**.



- Quant a la situació del **voluntariat**, és vist com un condicionant que també és una **oportunitat** ja que es demanda **aprofitar al voluntariat format, reconeixent-lo i valorant-lo com a tal.**
- En relació al Tercer Sector també es proposa tenir una **relació més equitativa** a l'hora de **distribuir les ajudes al treball comunitari.** Es demanda específicament **regulació i major estructuració.**
- La **materialització** del treball entre Departaments i Tercer Sector és la creació de **programes conjunts i projectes que no se solapin.**
- Malgrat existeixi un **lideratge** (p.ex. Salut o Educació), **la coordinació dels projectes o programes no ha de respondre a la lògica d'una estructura concreta, sinó que ha de ser transversal i a mida de la comunitat.**
- En opinió dels i les professionals, una eina a tenir present en el Pla per activar el TC són que **els aplicatius** com l'Hèstia. **Aquests han d'estar desenvolupats amb aquesta orientació i finalitat.**
- Així, **els indicadors a registrar han ser útils** pels canvis que ha de construir el TC.
- Un altre recurs és la disposició de **finançament específic** per a fer TC.
- Per als i les professionals el Pla ha d'abordar també la **formació dels equips d'acció social.** Concretament es considera que actualment és **molt especialitzada i poc orientada a la polivalència que requereix el TC.**
- En relació a l'especialització en la formació, funcions i tasques s'acorda que el **model de Salut és un bon mirall.** Cal, però, **evitar els errors comesos,** com per exemple l'**excessiva especialització.**

Eix 6. Prevenció en infància i joventut

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

- Per les professionals participants en els debats aquest objectiu passa pel **desplegament la cartera de Serveis Socials preventius**.
- Una demanda molt concreta és **desplegar els SIS** (Serveis d'Intervenció Socioeducativa). Així, es considera que s'han fet molts esforços per dissenyar-los i que **actualment no estan sent dotats de recursos per part del Departament**, quan el compromís era un cofinançament 60/40.
- **Una segona demanda és la de major suport tècnic del Departament**. Concretament, es comenta l'absència o escassetat de suport que es té de la DGAIA.
- En l'àmbit de la infància s'analitza el cas de l'**acolliment familiar**¹. Així, es proposa que aquest sigui més **flexible i compti amb el potencial comunitari**. L'exemple, que no és ben bé de la línia primària, serveix per argumentar la importància d'**aprofitar els recursos de la comunitat** en comptes de generar-ne de nous, que requereixen un temps de funcionament per ser operatius.
- Finalment, els i les professionals consideren que per promoure l'acció preventiva és convenient **disposar d'educadors i educadores socials als centres educatius**. El seu treball en xarxa promou la **prevenció** per exemple en la detecció del problemes de salut mental.
- A col·lació d'aquest rol es demanden **esforços per treballar el benestar emocional**.

¹ Probablement els i les participants es refereixen a projecte de famílies col·laborades que sí s'emmarca en el context de primària.

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

- Els i les professionals no fan aportacions específiques sobre aquest objectiu, si bé les relacionades amb l'objectiu anterior són en part generalitzables en la vessant d'acompanyament.

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

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

- Per als i les professionals és important **construir la co-responsabilitat amb les famílies** per a generar xarxa.
- Tot i això, es demanda que es **generin recursos-oportunitats** per la comunitat, especialment en **municipis petits**. L'escassetat d'oportunitats de relació i observació limita la detecció del risc.
- En aquest sentit es proposar **reforçar o crear els SOAF** (Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies) dins el **sistema de Serveis Socials**.

Eix 8. Promoció de l'autonomia personal

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

- Els i les professionals estan d'acord que en relació a la dependència no existeix **reconeixement del rol del/a referent comunitari en el territori**.
- Per tant tampoc existeix **recolzament a la seva difusió i coneixement** en la comunitat.
- Aquesta falta de reconeixement es relaciona, en opinió dels i les participants al debat, amb la **càrrega burocràtica** del referent. Així, es considera que cal **simplificar els tràmits**.

- De manera general es proposa que el Pla fomenti **mesures que facilitin la conciliació** per a que els **entorns de cura i afectius tingui més possibilitat de treballar l'autonomia**.
- Igualment que inclogui altres **estratègies comunitàries que redueixen la necessitat d'atenció residencial** de la Gent Gran dependent.

3.4. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 4.

Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència

Eix 9. Planificació, qualitat i transparència

Objectiu A: Actualització de la Cartera de Serveis

- Els i les professionals consideren que cal **orientar els serveis segons les necessitats del territori**.
- D'alta banda ha de ser **viva**, de manera que **respongui als resultats de les persones**.
- La **millora de les derivacions entre serveis bàsics i els serveis o activitats de les associacions així com amb els serveis especialitzats**, és un element de circuit que també es menciona com a part de la nova Cartera. Aquesta millora ha d'anar enfocada a **poder fer un treball més transversal**.
- En relació a les derivacions es considera que caldria **incorporar mecanisme l'acompanyament en les transicions**, de manera que els i les usuàries no quedessin desateses durant aquests períodes. Així per exemple, per als menors de 65 amb dependència o pels majors de 65 anys discapacitats que deixen serveis especialitzats ocupacionals.
- Existeix l'acord entre els i les professionals amb la necessitat de generar un **banc de serveis compartits en els territoris** de diferents àmbits (habitatge, inserció laboral, etc.)
- La Cartera ha de **fomentar la integració de professionals i serveis de diferents àmbits** (Salut, Justícia, Ensenyament...).
- Es proposa la incorporació en la Cartera de **programes de prevenció per etapes vitals**.



- Una de les propostes consensuades és la necessitat de **revisar el sistema de copagament** de la ciutadania si es desitja **un model més autònom**. Tant en **Serveis Socials Bàsics com Especialitzats**, el model s'ha de preguntar si és **amb o sense copagament, i el que suposa per l'equitat**.
- En la mateixa línia es considera que cal **actualitzar el mòdul de tarifes del serveis**.
- Per construir la Cartera, es demanda la **realització d'una diagnosi de necessitats**.
- Al seu torn que **contempli sistemes de qualitat** en Serveis Socials en **consideració també a les cobertures**.
- Finalment, el **desplegament del SIS** és l'únic servei que es menciona de manera específica, com a necessitat a cobrir en l'actualització de la Cartera.

Eix 10. Informació orientada a les persones

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

Objectiu B2: Història social compartida

- Els i les professionals consideren que aquests objectius es poden abordar de manera conjunta a través dels següents consensos.
- En primer lloc, existeix l'acord amb que **cal construir aquests sistemes d'informació** i que han d'estar **compartits amb altres àmbits** (Salut, Ensenyament, etc.).
- Tanmateix, consideren que en una **primera etapa els Serveis Socials han de liderar** les necessitats i possibilitats.
- Els i les professionals han de **poder col·laborar en el sistema**, i aquest ha de mirar d'estar unificat en **una sola plataforma**.



- Els sistemes haurien de **treballar per processos** que siguin **operatius i àgils**, per exemple fent que no es puguin validar tràmits sense fer els anteriors passos.
- Els **indicadors a incorporar han d'estar revisats** i es demanda específicament que estiguin **vinculats a problemàtiques**.
- En general, i específicament en relació a RUDEL, existeix acord amb que cal **revisar els criteris amb els que es fa la recollida de dades**. En relació a aquesta qüestió, caldria **replantejar el procediment de tancament d'expedient** o intervenció abans de passar a RUDEL.
- En relació als indicadors es proposa **incloure indicadors qualitius** doncs són necessaris per avaluar la qualitat.
- Els i les professionals presents als debats estan d'acord amb que han de ser **sistemes d'accés universal**. Es menciona per exemple, l'accés al SINIA.

Eix 11. Recerca i innovació

Objectiu C: Observatori d'innovació i bones pràctiques

- Els i les professionals acorden que l'observatori ha de **sistematitzar-les fonts** de dades a través de disposar d'una **eina diagnòstica compartida** amb **indicadors vinculats a les problemàtiques**. Per tant ha de comptar amb **eines d'avaluació homogènies**.
- Caldria a més, generar un **glossari compartit**.
- El model que es posa com a exemple és el de **Cercles de Comparació** de la Diputació de Barcelona de manera que es promogui l'**actualització dels indicadors de qualitat**.



- Una de les qüestions sobre les que existeix acord és en la necessitat que **universitats i col·legis professionals puguin participar de l'observatori.** També les **empreses.**
- Per als i les participants també es requereixen **recursos per potenciar les publicacions dels equips professionals.** Així, cal generar **programes per garantir que es puguin dedicar a la investigació.**
- Finalment, l'observatori ha de preveure en el seu funcionament els **espais d'intercanvi i coneixement,** així com rebre **feedback més proper i fer divulgació.**

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

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

- Per als i les professionals presents en els debats és necessari que **la relació entre Serveis Socials i la resta d'agents sigui d'anada i tornada.**
- Per assolir aquest objectiu es proposa **mantenir els Consells de Participació.**
- Cal també **crear Consells de Participació de persones usuàries.**
- Tanmateix, les **aportacions dels Consells han d'estar recollides i ser utilitzades** de manera més articulada.

3.5. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 5.

Intersectorialitat: Intervenció holística

Eix 13. Resposta integrada a problemàtiques socials complexes

- Com en altres territoris els i les professionals participants en els debats han considerat rellevant exposar una sèrie de **qüestions de caràcter general** que cal abordar per millorar la resposta integrada a aquestes problemàtiques.
- En primer lloc, i tal i com s'ha comentat en palanques anteriors existeix una demanda clara de **delimitar el perímetre dels Serveis Socials**, el que permetria identificar les funcions i definir els rols de cada interlocutor.
- Un altre element que redundaria positivament **és l'estandardització de conceptes** i el **compartir les definicions** entre els diferents àmbits d'actuació.
- Per a les professionals és rellevant disposar d'una **planificació interdepartamental** per a les actuacions amb connexions amb altres àmbits. En aquesta línia es mencionen específicament la **necessitat de protocols**.
- La planificació permetria **evitar les duplicitats entre àmbits** però requereix l'existència d'un **referent que sigui d'interlocució única** en actuacions compartides i únic referent **també per la ciutadania atesa**.
- Els i les professionals consideren que els **Serveis Socials han de tenir el lideratge i la coordinació** tant en la **detecció** de problemàtiques socials com en la **planificació** de polítiques socials i l'**aplicació** de protocols.
- Es demanda que existeixi **una coordinació més àmplia que la mínima compartició d'informació**.
- Tot i això, es destaca la importància de tenir **sistemes informació i indicadors compartits**, que afecten els Serveis Socials.



- Una altra qüestió general que milloraria l'abordatge de les problemàtiques complexes és la **simplificació burocràtica**. Aquesta ha de suposar **major disposició de temps per a la intervenció**.
- Finalment, es reitera la demanda d'**integració i equiparació de les condicions laboral** dels i les professionals dels Serveis Socials amb la d'altres professionals d'àmbits diferents.

Projecte 1. Atenció integrada social i sanitària

- Els i les professionals no fan aportacions específiques en relació a aquest projecte, més enllà de la major coordinació.

Projecte 2. Inclusió social mitjançant el treball

- Com en el projecte anterior, els i les professionals centren les seves aportacions en la necessitat de **més coordinació**, específicament **amb el SOC** i amb **altres dispositius d'inserció laboral**.

Projecte 3. Abordatge integral de la vulnerabilitat energètica

- En aquesta qüestió es considera que la **coordinació ha de ser amb el Departament de Medi Ambient**

Projecte 4. Abordatge integral del sensellarisme

- Per als i les professionals l'abordatge de la problemàtica del sensellarisme **afecta especialment a Habitatge, com a política general**.
- Així i tot, amb Habitatge calen de **protocols en actuacions compartides**.

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

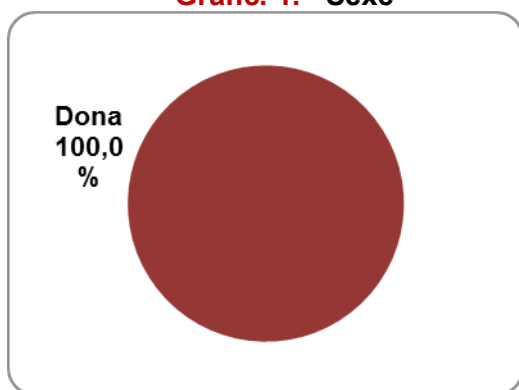
- En canvi, en aquest projecte és en el que els i les professionals d'aquest debat s'han centrat més.
- Així, en la seva opinió la necessitat de més **interacció amb Justícia i Educació** és molt important i es menciona concretament en el cas de la **joventut en transició a la vida adulta** (18 anys i més).
- Al seu torn, es considera que calen **protocols de coordinació i d'actuació aplicables a tot el territori**, especialment amb Justícia.
- La **incorporació de la mirada de Serveis Socials en l'àmbit de Justícia** és una de les prioritats que marquen els i les professionals, que demanden també que **s'incorporin treballadors i treballadores socials als equips de Justícia, es faci sensibilització** i es disposi d'una **figura d'interlocució** clara amb Serveis Socials (es menciona també a figura del pèrit social).
- La coordinació amb Justícia hauria de ser més **equiparable**, de manera que **no existís un estatus desigual entre professionals**.
- Finalment, la **necessitat de treballadors socials als instituts i escoles** per a actuar en la **prevenció social en infància**, és una mesura proposada.

4.- VALORACIÓ DE LA SESSIÓ

4.1.- Perfil de persones participants

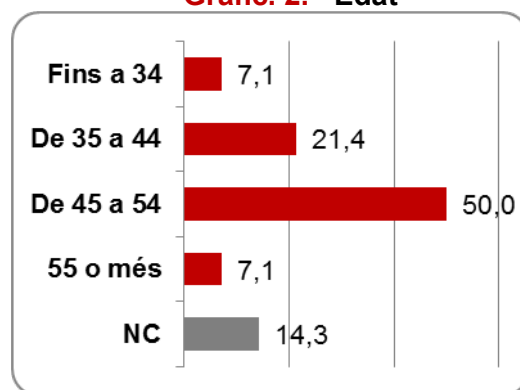
El 100% de les participants a la sessió celebrada a Manresa que han contestat el qüestionari d'avaluació han estat dones, la seva mitjana d'edat és de 45,7 anys, de manera que la meitat té entre 45 i 54 anys. El següent grup de major pes és el de les que es troben entre els 35 i els 44 anys (21,4%). La resta de grups d'edat, tant els majors de 55 (7,1%) com els menors de 34 (7,1%) representen la mateixa proporció.

Gràfic. 1. Sexe



Base (Total): 28

Gràfic. 2. Edat

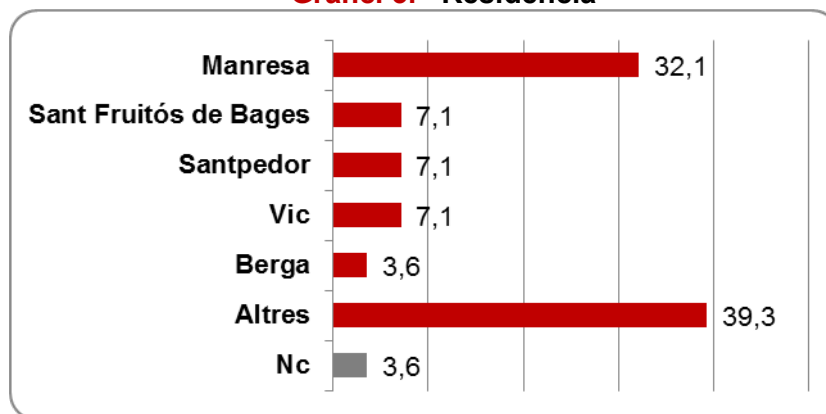


Base (Total): 28

Mitjana edat (anys): 47,5

El 96,4% de les persones que van respondre el qüestionari declara haver nascut a Catalunya. Manresa (32,1%) és el lloc de residència de bona part de les persones assistents al debat. La resta de municipis tenen una representació d'1 o 2 persones (3,6 o 7,1%) entre els que es pot mencionar Sant Fruitós de Bages, Santpedor o Vic. Existeix així molta dispersió territorial de manera que es pot considerar que hi ha hagut una representació satisfactòria del conjunt el territori convocat.

Gràfic. 3. Residència

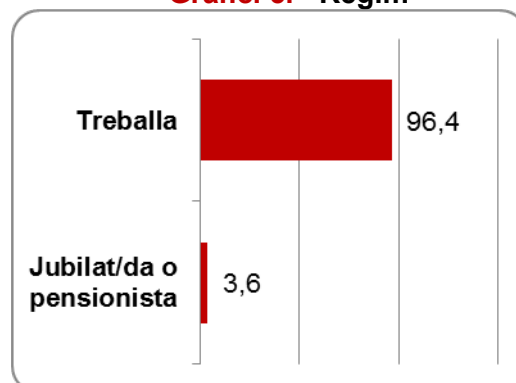


Base (Total): 28

El 96,4% dels i les professionals participants al debat estan treballant de manera remunerada, la major part pe compte d'altri (92,9%).

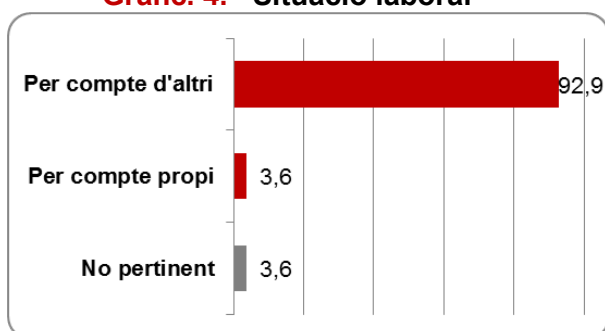
Com és lògic la seva dedicació es centra en el sector de Serveis Socials, Educació i Salut (50%) i l'Administració Pública –Serveis Socials- (32,1%).

Gràfic. 5. Règim



Base (Total): 28

Gràfic. 4. Situació laboral



Base (Total): 28

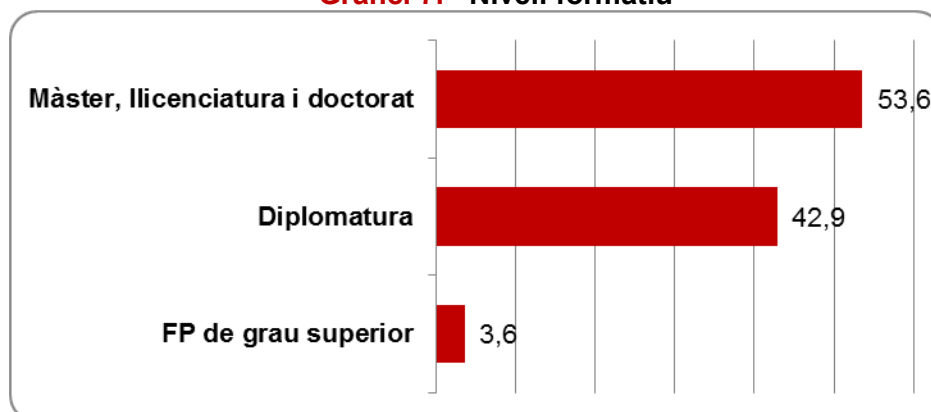
Gràfic. 6. Sector/Àmbit



Base (total): 28

Pel que fa al nivell formatiu, totes de les persones participants declaren tenir estudis superiors. Concretament, el 53,6% són llicenciats o han assolit nivell de màster o doctorat, i el 42,9% ha assolit el nivell de diplomatura. A més, el 3,6% té formació de FP de grau superior.

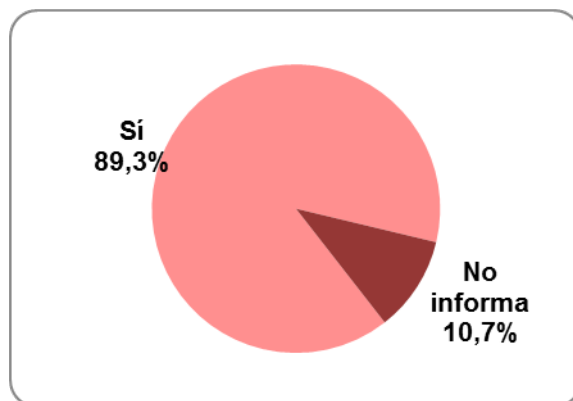
Gràfic. 7. Nivell formatiu



Base (total): 28

La majoria pertanyen a associacions o entitats (89,3%). Principalment es tracta de col·legis professionals (52%) i/o altres entitats diverses (32%) i en menor grau, associacions de famílies d'alumnes (36%).

Gràfic. 8. Vincle associatiu



Base (Total): 28

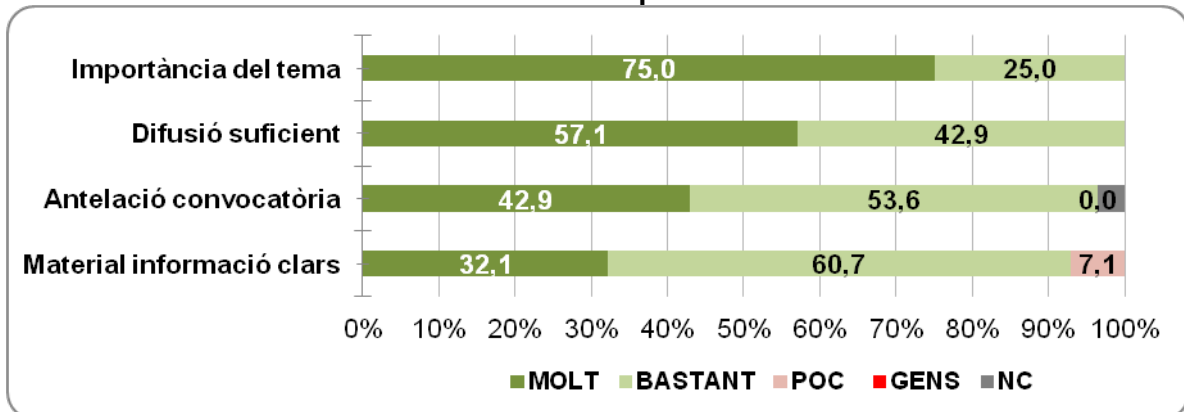
Gràfic. 9. Tipus d'entitat o associació



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

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

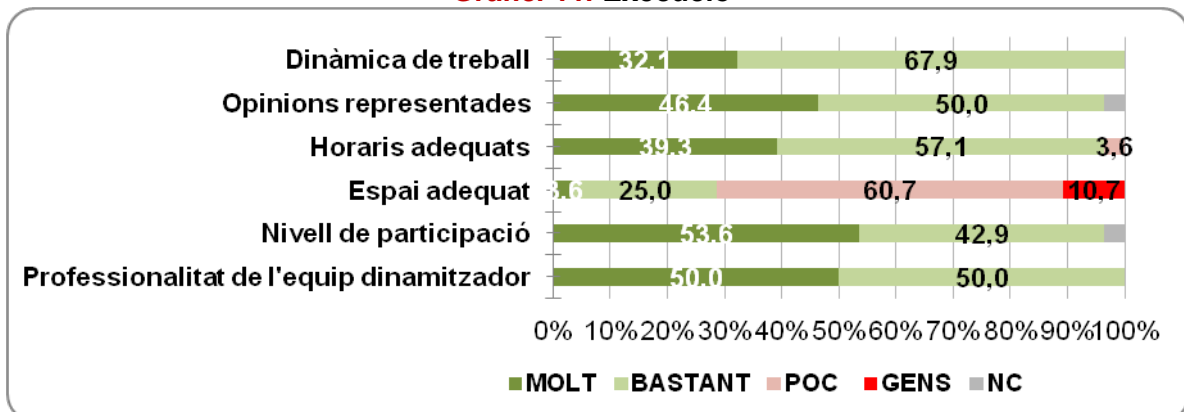
Gràfic. 10. Preparació



Base (Total): 28

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

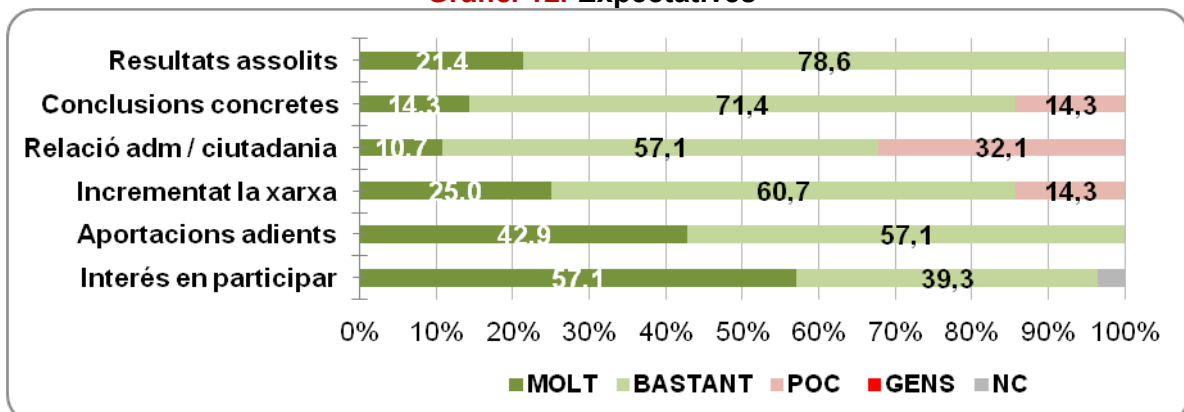
Gràfic. 11. Execució



Base (Total): 28

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

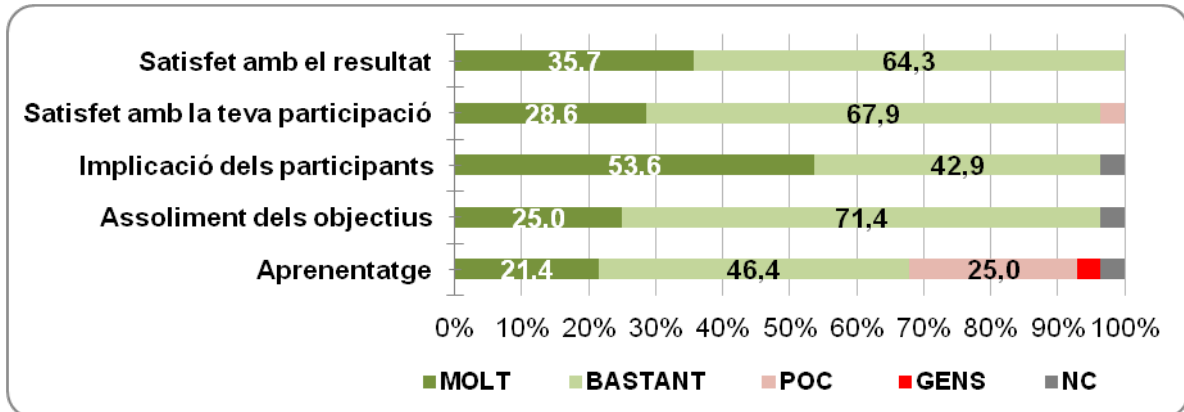
Gràfic. 12. Expectatives



Base (Total): 28

4.5.- Valoració general

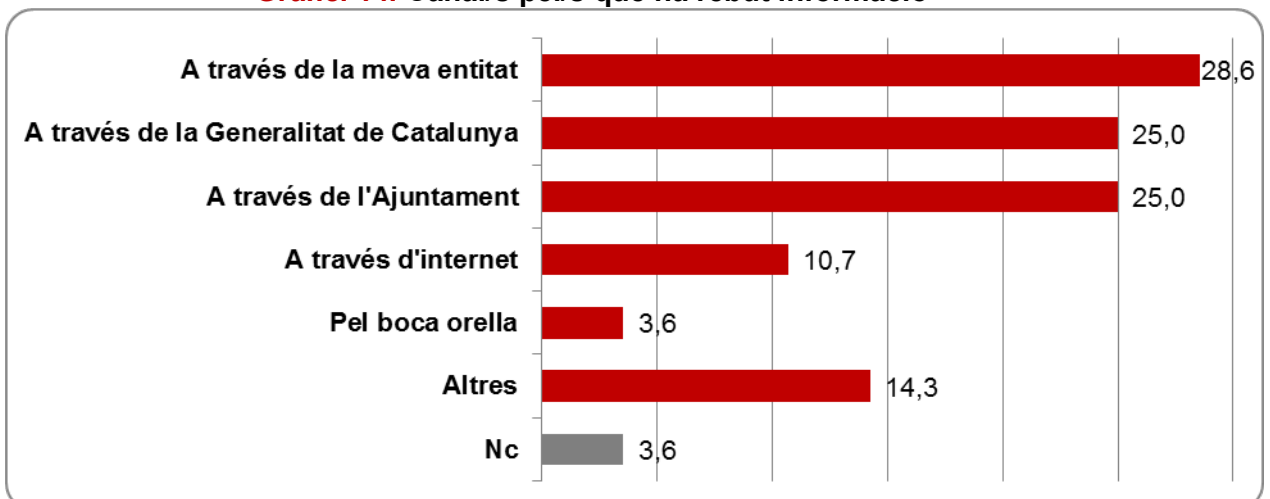
Gràfic. 13. General



Base (Total): 28

4.6.- Comunicació

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



Base (Total): 28

*Múltiple. El total suma més de 100%

4.7.- Milliores recollides

Tot seguit es mostren les millores i suggeriments aportats per algunes persones que van respondre a les preguntes obertes:

- 7 de les persones 28 participants que han respost al qüestionari han expressat espontàniament la necessitat de millorar l'espai en que s'ha realitzat la sessió per evitar sorolls.

- D'altra banda, 3 participants comenten que es podria millorar el temps dedicat, si bé una de les persones el considerava massa llarg, una altra massa curt i una tercera no indica quin és el sentit de la seva aportació.
- 2 persones han declarat que esperen continuïtat de la participació dels i les professionals i que desitgen que aquestes informacions arribin a SSB.
- Finalment, 1 persona informa de que no li ha encaixat com s'han format els grups, mentre que una altra opina que seria interessant poder treballar el document de bases amb més anticipació.

5.- GALERIA D'IMATGES

